

TARTU ÜLIKOOLI VILJANDI KULTUURIAKADEEMIA

Infohariduse osakond

Info- ja dokumendihalduse eriala

Kaire Juhani

**INFORMATSIOONI LIIKUMISE JA SOTSIAALSE
VÕÕRANDUMISE VAHELISTEST SEOSTEST
ORGANISATSIOONIS** (kaubandusettevõtte Jõe Prisma näitel)

Lõputöö

Juhendaja: Maria Teiverlaur (PhD)

Kaitsmisele lubatud:

Viljandi 2013

SISUKORD

SISSEJUHATUS	3
TEOREETILINE OSA	6
1. Informatsioon ja selle liikumine kui organisatsioonikultuuri osa	6
1.1 Informatsiooni mõiste ja selle olemus	6
1.2 Informatsiooni osast organisatsioonis ja selle kultuuris	8
1.3 Informatsiooni liikumine organisatsioonis	10
2. Sotsiaalse võõrandumise olemus	14
2.1 Võõrandumise mõiste ja uuringud	14
2.2 Sotsiaalse võõrandumise vormid	16
2.3 Sotsiaalne võõrandumine organisatsioonis	18
EMPIIRILINE UURIMUS	25
Eesmärk ja hüpotees	25
Valim ja meetodid	27
Tulemused ja analüüs	29
Järeldused	37
KOKKUVÕTE	40
KASUTATUD KIRJANDUS	42
LISAD	45
Lisa 1. Küsimustik	45
SUMMARY	49

SISSEJUHATUS

Me elame infoajastul, mida iseloomustab informatsiooni mahu pidev suurenemine ja isega selle üleküllus. Infohulga kasvu on põhjustanud info- ja kommunikatsioonitehnoloogia kiire areng. Arvutite massiline kasutamine võimaldab talletada suuri andmehulki, nende leidmine ja kasutamine oleneb kasutaja infokirjaoskusest. Infoühiskonnas hoitakse, muudetakse ja edastatakse teavet peamiselt digitaalsel kujul. Digitaalse info hankimine ja kasutamine on seotud kõigi eluvaldkondadega ning see on muutunud inimeste käitumise tavapäraseks osaks.

Igapäevane organisatsiooni töökorraldus baseerub aga informatsiooni liikumisel töötajate vahel. Organisatsioonisisel infoedastusel on oluline tähtsus ettevõtte eesmärkide saavutamisel, töötajate juhendamisel ja motiveerimisel. Suhtlemine ei tähenda suure hulga informatsiooni edastamist, vaid peamiselt töötajate kui meeskonna töö koordineerimist. Organisatsiooni tulemuslikkus, töö efektiivsus ja töötajate heaolu sõltub suurel määral sellest, kui hästi suudetakse osakondade töö liita üheks toimivaks tervikuks. Selle saavutamiseks on tähtis edastada optimaalsel hulgal kvaliteetset ja ajakohast informatsiooni ning teha see töötajatele kergesti kättesaadavaks. Arvestama peab sellega, et igas organisatsioonis esineb informatsiooniga manipuleerimist, info varjamist ja selle moonutamist. Nii ei jõua vajalik informatsioon otse ja kiiresti selle vajajani põhjustades töötulemuste madalat kvaliteeti või hoopiski mõne ülesande tegemata jätmist ja nii ettevõtte tulemuse langust. Nagu teada, on kõige paremad optimaalsed tingimused ja seda ka infoliikumises, tagades nii töötajate heaolu ja tasakaalukuse.

Tekib küsimus, kas tänapäeva info ülekülluse ajastul ikka jagub teavet võrdselt kõigile selle vajajatele? Praktika on näidanud, et paljudes organisatsioonides on probleemiks ebaühtlane infojaotus, mõnel juhul on infot liialt, kuid tihti seda ka napib. Nii informatsiooni liiasus kui puudus tekitab töötajates segadust, stressi, motivatsiooni langust, ebakindlust ja võõrandumist.

Võõrandumise olemust uuris juba 19. sajandil Karl Marx, kes pidas võõrandumist objektiivseks reaalsuseks kapitalistlikus ühiskonnas. Tänapäeval käsitletakse võõrandumist pigem kui inimese subjektiivset tunnet. Selles kontekstis on võõrandumist uurinud Scrole (1950), Seeman (1959), Blauner (1964), Bugental (1965), Warr (1978), Sashkin (1984), Rose (1988), Kanungo (1992), Ashforth (1993), Humphrey (1993), Geyer (2001), Nelson, O'Donohue (2006) jt.

Organisatsioonide edukuse üheks eelduseks on infoliikumise järjepidev hindamine erinevates kontekstides ja esilekerkinud probleemidega tegelemine. Seminaritöös (2012) uuris autor infoliikumise ja organisatsioonikultuuri vahelisi seoseid ning kasutas selle töö tulemusi võrdlemaks neid käesolevast tööst saadud andmetega.

Antud lõputöös võeti vaatluse alla infopuudusest põhjustatud töötajate sotsiaalne võõrandumine ja heaolu langus organisatsioonis. Uurimustöö teemavaliku tingis teadliku infojuhtimise aktuaalsus organisatsioonides ning sellest tulenev võimalus infoliikumist erinevatest vaatenurkadest uurida. Antud juhul sai uuringu eesmärgiks informatsiooni liikumise ja võõrandumise vaheliste seoste esiletoomine organisatsioonis. Informatsiooni liikumise uurimine nimetatud kontekstis on autorile teadaolevatel andmetel Eestis uudne.

Lähtudes uurimustöö eesmärgist ja oma igapäevasest töökogemusest, püstitas autor järgmised hüpoteesid:

1. Mida diagonaalsem on infoliikumine, seda vähem on organisatsioonis sotsiaalset võõrandumist.
2. Mida vähem on organisatsioonis sotsiaalset võõrandumist, seda suurem on töötajate heaolutunne.

Käesolev lõputöö koosneb teoreetilisest osast ja empiirilisest uurimusest. Teoreetilise osa esimeses pooles antakse ülevaade informatsioonist ja selle liikumisest kui organisatsioonikultuuri osast. Teises pooles selgitatakse sotsiaalse võõrandumise olemust ja väljendumist organisatsioonis. Empiiriline osa hõlmab kvantitatiivset uurimust. Andmete kogumiseks koostas autor struktureeritud küsimustiku, mis esitati paber kandjal ja oli anonüümne. Uurimustöö viidi läbi AS Prisma Peremarket`ile kuuluvas Tartu Jõe Prisma. See on hüpermarket, mis avati 2010. aastal. Uuringu valimi moodustasid kõik Jõe Prisma töötajad. Välja jagati 92 küsimustikku ja analüüsiks sobilikuna tagastati neist 57. Seega küsitlusest osavõtt oli 61,95%. Uuringu tulemusi analüüsis autor andmetöötlusprogrammiga Microsoft Excel: koostas sagedus- ja risttabeleid ning diagramme; tõi välja tunnuseid kirjeldavad statistikud; viis läbi korrelatsioonianalüüsi ja t-teste.

Tulemuste alusel saab autor teha järeldusi ning ettepanekuid ettevõtte infoliikumise ja töötajate heaolu parandamiseks.

Siinkohal soovib autor tänada oma juhendajat Maria Teiverlaur`i, kes pakkus välja huvitava uurimustöö teema ja oli alati toetamas asjakohaste kommentaaride, õpetuste ning ettepanekutega.

Tänu ka kõigile uuringus osalenud Jõe Prisma töötajatele ja juhatajale, kelle loal küsitlus ettevõttes läbi viidi.

TEOREETILINE OSA

1. Informatsioon ja selle liikumine kui organisatsioonikultuuri osa

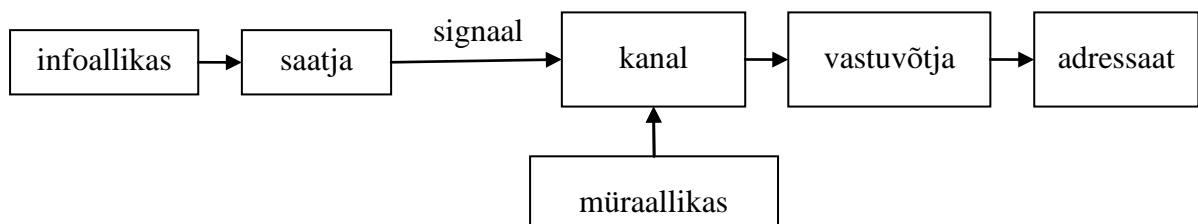
1.1 Informatsiooni mõiste ja selle olemus

Informatsiooni käsitus sündis keskajal, kui Aristotelese kreeka keelsele sõnale *morphe* (vorm) leiti ladinakeelne vaste *hyle* (aine). Seega algelt tähendas informatsioon vormi panemist (*in+formate*) ehk siis oluline on, et info puhul siirdub vaid vorm, mitte aine. Informatsioon on vorm või järjestus, mida ei saa edasi anda mitte ainult ühelt inimeselt teisele, vaid ka näiteks ühelt seadmelt teisele ja seda võib võrrelda energiaga. (Palmaru 2003, lk 28-31) Buckland defineeris 1991. aastal informatsiooni kui asja, teadmisi ja protsessi. Info kui teadmine on immateriaalne ja vajab edastamiseks füüsilist kuju muutudes asjaks ja saades nii oluliseks osaks infosüsteemides: arvutisüsteemides, raamatukogudes, muuseumides ja muudes informatiivsetes kogudes, mis hõlmavad inimesi, tooteid, sündmusi. (Kirk 1999 järgi)

Randmann märgib: „informatsioon on igasugune kirjalik, suuline või visuaalne teave, mida edastatakse kommunikatsiooniprotsessis” (2003).

Kõik, kes või mis on meie ümber, edastab informatsiooni. Kui see kellegi või millegi poolt kinni püütakse, st siirdatakse mööda kanalit saatjalt vastuvõtjale, saab rääkida suhtlusest ehk kommunikatsioonist. Palmaru täpsustab: „Kommunikatsioon on sõnumite vahetamine saatja ning vastuvõtja vahel teatavas kultuurilises ja füüsilises kontekstis.“ (2003, lk 20)

Kommunikatsiooniteooriates käsitletakse informatsiooni edastamist ja selle vastuvõtu erinevaid vorme. Shannon ja Weaver (1948) on oma „Kommunikatsiooni matemaatilises teoorias“ (vt. *Joonis 1*) teemat arendanud ja lahti seletanud ning meie tänapäevane arusaamine kommunikatsioonist rajaneb suuresti just sellele teooriale.



Joonis 1. Shannoni ja Weaveri kommunikatsioonimudel (*Allikas:* Palmaru 2003, lk 24)

Shannon ja Weaver eristasid oma teoorias kolme sõnumi edastamise taset: A- tehnilised probleemid, B- tähenduse probleemid ja C- efektiivsuse probleemid. Need tasemed vastavad Morris'e liigitusele, kes 1945. aastal publitseeris töö, milles ta eristas samuti sõnumi kolme tasandit:

- A. süntaks- sõnum (märk) kui ühik;
- B. semantika- sõnumi (märgi) tähendus;
- C. pragmaatika- sõnumi (märgi) mõju selle kasutajale.

Tähtis on mõista, et sõnum süntaksi tasemel ei sisalda iseenesest infot ja on puhtalt tehniline tase. Infot kui teabest saame rääkida üksnes suhtluses, kus on olemas kommunikaatori ja vastuvõtja suhe. Sellel tasemel ei ole oluline, mida edasi antakse, vaid tähtis on, et vorm või järjestus jõuaks kohale võimalikult sarnasena tee saadetule. Semantilise informatsiooni tasemel tuntakse huvi sõnumi tähenduse vastu, millele sõnumis viidatakse. Pragmaatiline informatsioon seob objekti ja selle vastuvõtja ja selle väärtuseks on võime suurendada läbi tõlgenduse eesmärgi saavutamise tõenäosust. Shannon ja Weaver tegelesid oma matemaatilises teoorias ainult esimese, tehnilise tasemega ja nende käsituses tähendab kommunikatsioon vaid lihtsat sõnumi ühesuunalist liikumist, kuid see mudel andis innustust paljudele selle edasiarendajatele. (*ibid*, lk 31- 32 järgi)

Infoteadus kuulub sotsiaalteaduste valdkonda, sest ta keskendub peamiselt inimestevahelisele suhtlemisele. Tüür vaatleb informatsiooni olemust infoteaduse vaatenurgast. Infoteadus mõistab informatsiooni kogu kommunikatsiooniprotsessi kontekstis ning kaasajal on valdav kognitiivne vaatepunkt. See tähendab, et infokontseptsiooni on hõlmatud nii informatsiooni looja (tema teadmised), loodud informatsioon, infosüsteem, infokanal kui ka informatsiooni vastuvõtja (tema teadmised) kui potentsiaalse uue informatsiooni looja. (2003) Taolist infokontseptsiooni silmas pidades saavad mõistetavaks ka infoteaduse põhiuurimisvaldkonnad, mille sõnastas Belkin juba 1977 aastal: info muutumine inimeses kui kognitiivses kommunikatsiooni süsteemis, infovajadus, infosüsteemide efektiivsus, info looja ja info suhe ning info kasutaja ja info suhe. Kaasaja tunnustatud infoteadlane Ingwersen (1984) on rõhutanud informatsioonist arusaamise juures kommunikatsiooniprotsessis, et kui vastuvõtja siseneb potentsiaalsesse infosse (näiteks avab raamatu), st võtab informatsiooni vastu, on need andmed, millest võib saada teadmine. Kui informatsioon on vastu võetud, põhjustab see kaalutlusi, otsuseid, tegutsemist, kavatsusi, muutusi väärtushinnanguis jne. Seega informatsioon on vastuvõtja teadmiste struktuuri muutmine.“ (*ibid*, järgi)

Virkus täpsustab, et infoteadus on tihedalt seotud kommunikatsiooniteadusega. Nende uurimusala peamine erinevus on selles, et infoteadusele on omane keskendumine infoedastusele ja süsteemidele, mis soodustavad selle eesmärgi täitmist. Kommunikatsiooniteooria tähelepanukeskmes on tähenduste loomine ja inimese käitumine vastavalt informatsiooni olemusele. (2009)

1.2 Informatsiooni osast organisatsioonis ja selle kultuuris

“Me elame organisatsioonide maailmas: me töötame organisatsioonides, suhtleme nende organisatsioonidega, kes varustavad meid kaupade ja teenustega, ei veeda praktiliselt päevagi organisatsioonidega kokku puutumata“ (Alas 1999).

Organisatsiooni on erinevatel aegadel mitmel moel defineeritud. Esialgses käsitluses vaadeldi seda kui süsteemi, kus inimeste tööd käsitleti mehhaanilisest aspektist, analüüsiti töövõtteid, püüti neid teha efektiivsemaks. Sellise käsitluse puhul võis organisatsiooni kohta kasutada sõna „mis“. Tänapäevases käsitluses on organisatsioon inimühendus, „kes“ tegutseb koos ühiste eesmärkide saavutamiseks ja keda iseloomustavad: struktuur, tehnoloogia, strateegia, kultuur, missioon, visioon. (Virovere, Alas, Liigand 2005, lk 19-21) Sõna organisatsioon tuleneb kreeka keelest, kus ta tähistas korrastatust ja kooskõlastatud tervikuks korrapärastumist.“ (Alas 1999) Brooks täiendab: „Organisatsioon on võrgustikus toimiv struktuur, mis ajaga muutub, sest luuakse uusi suhteid ja katkestatakse vanu“ (2003, lk 222).

Üksvärv on nimetanud organisatsiooni keeruliseks nähtuseks, milles elemendid (struktuur, tehnoloogia, strateegia, kultuur) on üksteise suhtes põhjuslikud ja pidevas koostoimes. Selleks, et organisatsiooni mõista, tuleb elementide kirjeldamisele lisada nendevaheliste seoste ja sõltuvuse analüüs. Nii on erilise tähelepanu all elemente siduvad tegevused: suhtlemine, otsustamine ja tasakaalustamine. (Vadi 2000, lk 258 järgi) Roots rõhutab: „Lähtepunktiks on see, et organisatsioon ei eksisteeri kusagil omaette kui asi iseeneses, vaid konstrueeritakse organisatsiooni liikmete poolt organisatsioonis toimivate tegevuste ning nende käigus omandatud kogemuste interpreteerimise, tõlgendamise, neile teatava tähenduse omistamise teel“ (2002, lk 13). „Töötajate või liikmete gruppides on organisatsioonist tekkinud kujutluspilt, sisemine imago, mille kujunemist mõjutavad organisatsiooni käitumine ja sümbolkommunikatsioon, sihtgrupi domineerivad skeemid ja vastuvõtukeskkond. Sisemine imago on teadmine, mille järgi liikmed suhtuvad organisatsiooni ja mille põhjal nad eristavad organisatsiooni teistest“ (Past 2009, lk 42).

Psühholoogid Katz ja Kahn käsitlesid juba 1966. aastal „organisatsioone avatud süsteemina, mida iseloomustavad läbilaskvad piirid, mis võimaldavad koostööd keskkonnaga“. Nende järgi saab organisatsioon kekkonnast sisendi, mis teeb organisatsioonis läbi transformatsiooni ja naaseb siis muundatul kujul väljundina keskkonda. Informatsioon väljundi mõju kohta saabub organisatsiooni tagasiside teel. (Palmaru 2003, lk 104 järgi) Brooks seletab lahti, et organisatsioon on avatud süsteem, sest „organisatsioon suhtleb laiemate, organisatsioonist väljaspool asuvate süsteemidega“. Välissüsteemid kuuluvad samuti lahutamatult ettevõtte keskkonda ja moodustavad koos tervikliku, keeruka võrgustiku: struktuur, tehnoloogia, töötajad ning tööd mõjutavad tehnilised ja sotsiaalsed protsessid. (2003, lk 150)

Töötajate haridustaseme ja majandusliku heaolu üldine tõus arenenud majandusega riikides on põhjustanud organisatsioonides juhtimisstiili nihkumise käsutamisstiililt väärtushinnangulisele stiilile, so töötajate juhtimisele organisatsioonikultuuri kaudu (Alas 1999). „Kultuur on ühendav nähtus. Organisatsioonikultuuri jagamine toimub organisatsioonis. Inimesed kultuuris erinevad, suuremalt jaolt individuaalsete erinevuste tõttu. Kultuur on põhjus, mis võib panna inimrühma käituma, mõtlema ning isegi välja nägema teistmoodi kui ülejäänud. Erinevatel rühmadel on arvatavasti erinevad uskumused, väärtused ning ümbritseva tõlgendus.“ (Brooks 2006, lk 268-269)

Alas toob välja, et organisatsioonikultuuri määravad teatud kirjutamata seadused- põhiväärtused, mis on kujunenud koos organisatsiooniga. Seega kujuneb organisatsioonikultuur välja juba organisatsiooni loomise käigus ja seda luuakse nii organisatsioonis tervikuna kui igas allüksustes. Seda, kas organisatsiooni põhiväärtused teenivad organisatsiooni eesmärgi, määrab nende väärtuste mõju organisatsioonis. Mõju väljendub järgmistes näitajates:

- väärtuste olulisus näitab, kas need toetavad organisatsiooni võtme-eesmärgi;
- väärtuste levik näitab nende tuntust organisatsiooni liikmete hulgas ja
- väärtuste tugevus näitab, kuivõrd neid aktsepteeritakse.

Organisatsioonikultuuri võib jagada vaadeldavaks kultuuriks ja süvakultuuriks. Vaadeldav kultuur on nähtav kõigile, kes organisatsioonis käivad: külastajatele, klientidele ja töötajatele. See väljendub selles, kuidas klientidega suheldakse, kuidas riietutakse ja millise mulje kontori väljanägemine jätab. Vaadeldava kultuuri koostisosadeks on ka lood, mida suuliselt levitatakse, kangelased, kelle tegudest räägitakse ja keda imetletakse, rituaalid, millega tähistatakse tähtpäevi ja kordaminekuid ja sümbolid. Süvakultuur on vaadeldava kultuuri aluseks ja selle moodustavad põhilised väärtused, mis on sageli sõnastatud missioonis ja strateegias. (1999) Organisatsioonikultuuri koostisosad Alas'i järgi (*ibid*):

- individuaalne initsiatiiv: organisatsiooni tsentraliseeritus ja detsentraliseeritus, õiguste ja vastutuse jaotumine, autokraatlik ja demokraatlik juhtimisstiil, alluvate tahe ja oskus täita suurema vastutusega ülesandeid;
- riski aktsepteerimine;
- suund: mil määral on organisatsiooni liikmetele organisatsiooni eesmärgid selged või ebaselged;
- integreerumine: millisel tasemel on koostöö;
- juhtkonna toetus alluvatele;
- kontroll: reeglite ja seaduste hulk, mille abil kontrollitakse alluvate tööd;
- identiteet ehk patriootlus: mil määral samastavad töötajad ennast organisatsiooniga;
- hüvituste süsteem: tasustamise süsteem, mis on üles ehitatud vastavalt hinnangule ja ametipositsioonile ja mida aeg-ajalt korrigeeritakse;
- konflikti tolerants: millisel määral on organisatsioonis levinud kriitika ning milline on konfliktide iseloom;
- kommunikatsioon: eelkõige mitteametliku kommunikatsiooni osa informatsiooni liikumisel organisatsioonis.

Palmaru kirjutab: "Informatsiooni vahetamine ja tähenduste edastamine on iga sotsiaalse süsteemi olemuslikud protsessid. Ameerika filosoof ja pedagoogikateadlane John Dewey kirjutas juba 1916. aastal demokraatia ja hariduse seost käsitledes, et ühiskonnad tekkisid ning arenesid kommunikatsiooniprotsessis." (2003, lk 11) Organisatsioon on tükike ühiskonnast ja seega on selle heaks toimimiseks vajalik piisav infoliikumine kõigi organisatsiooniliikmete vahel.

1.3 Informatsiooni liikumine organisatsioonis

Iga organisatsiooni eduka toimimise aluseks on suhtlemine, kommunikatsioon, mida reguleerib infovahetuse korraldamine. Kommunikatsiooni põhieesmärgid on: jagada infot, koordineerida tegevusi ja rahuldada sotsiaalseid vajadusi. (Nurmoja 2003, lk 22) Past'i sõnul võib organisatsioonis toimuvasse infoliikumisse suhtuda kui inimestevahelisse interaktsiooni, mida analüüsides tegelikult konstrueeritakse tegelikkust (2002, lk 68).

Mõnede autorite väitel on informatsiooni liikumisel organisatsioonis ainus eesmärk ebaselguse vähendamine. „Informatsioon on objektide kohta käiv teadmus, mis vähendab ebakindlust“

(Palmaru 2003, lk 34). Põldvee-Mürk lisab, et informatsiooni ja selle liikumist võib pidada üheks oluliseks mittemateriaalseks motivaatoriks organisatsioonis. Olenevalt sellest, kui hästi organisatsioonis info liigub, tekib töötajates kindlustunne. Iga uus töötuliija peaks koheselt saama selgust, millised on tema tööalased õigused, kohustused ja vastutus ning alluvusvahekord kolleegidega. Iga eduka ettevõtte juhtkond on püstitanud missiooni, millest juhinduda, ning eesmärgid, mille poole püüelda, seegi on oluline informatsioon, mida peaks teadma iga töötaja. (2002)

Töötajate hinnang infoliikumisele organisatsioonis Põldvee sõnul sõltub inimese tundest, kuivõrd ta on organisatsioonis oluline; rahulolust otsese ülemusega; rahulolust tippjuhtkonnaga; rahulolust kaastöötajatega. (2009, lk 69)

Organisatsioonides on kaks infovahetussüsteemi: ametlik (formaalne) ja mitteametlik (mitteformaalne). Selleks, et organisatsioon kui süsteem toimiks, on vajalikud mõlemad pooled, sest koos moodustavad nad funktsionaalse terviku. Vadi iseloomustab süsteeme järgmiselt:

- ametlik suhtlemine järgib organisatsiooni struktuuri ja seda reguleerivad kehtestatud reeglid ja protseduurid; liigub ametlike kanalite kaudu ja on juhi kontrollivahendiks;
- mitteametlik suhtlemine kujuneb välja inimeste eelistuste ja vajaduste baasil ja pole seotud tööülesannetega; see kulgeb mööda isiklike suhete põhjal välja kujunenud kanaleid ja levib vahetu suulise kontaktiga.

Tihti samastatakse mitteametlikku suhtlemist kuulujuttudega, mis on kogum arvamusi, tõsiasju, milles põimuvad liikmete ootused ja nende täitumine. Kuulujutud tekivad aga enamasti siis, kui teabe levik on ebapiisav või ametlik info ei kajasta probleemide tagapõhja, põhjusi, inimeste tegelikku käitumist, tundeid, mõtteid. „Organisatsioonisuhtlemise korraldamisel tuleks osata eristada fakte nende interpreteerimisest ja tegelikkuse peegeldusi fantaasiast ja soovidest.“ (2000, lk 139-140) Varem oli formaalne infovahetus suurtes organisatsioonides valdav, kuid efektiivsemad olid ettevõtted, kus info liikus hästi ka mitteametlikult. Mitteametlik suhtlemine aitab kaasa organisatsiooni tulemuslikkuse saavutamisele, sest läbi selle tulevad välja takistused, mis segavad eesmärkide saavutamist. Sellepärast on kaasaegsetes organisatsioonides olulisemal kohal just dünaamiline mitteametlik suhtlemine, mis tagab ettevõtte efektiivsema toimimise. (Baker 2002) Tsiteerides Põldvee-Mürk'i: „Ametliku informatsiooni kõrval on oluline ka mitteametlik teave, mis liigub rohkelt horisontaalsel tasandil, aga ka alt üles ja ülalt alla. Oletused vähendavad ametliku informatsiooni usaldusväärsust, seepärast ei tohi kunagi olulist informatsiooni, mida on vaja edastada oma töötajatele, varjata või selle edastamisega viivitada. Infovahetus ja suhtlemine on olulised motivatsioonitegurid. Kõik töötajad tahavad saada kõige

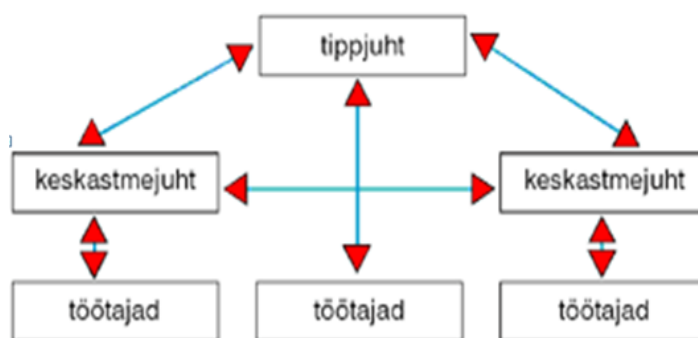
värskemata ja kõige usaldusväärsemat informatsiooni, mistõttu oodatakse otsese ja vahetu suhtlemise võimalust juhtkonnaga.“ (2002) Alas täpsustab, et mitteametlikus suhtlemises ei järgita ametlikke õigusi ja volitusi. Ametlikust hierarhiast sõltumatu kontaktiloomisvabadus tõstab esiplaanile inimeste võrdsuse. Seetõttu rõhutatakse nendes organisatsioonides, kus iga liige võib kõigi teistega piiranguteta kontakte luua, mitteametliku suhtlemise tähtsust. Mitteametlikud suhtlemisviisid võivad toimida paralleelselt nii ametliku horisontaalse kui vertikaalse suunaga. Vahel on teabe levik mitteametlikus suhtlemises täpselt kirjeldatav, mõnikord mitte. Ebatäpsused tekivad seetõttu, et mitteametlikus suhtlemises on inimesed subjektiivsemad ja avaldavad märksa sagedamini oma tundeid kui ametlikus suhtlemises. Sageli aetakse segi fakte ja nende tõlgendusi. Mitteametlik suhtlemine rahuldab inimeste suhtlemisalaseid vajadusi grupis ja organisatsioonis. (1999)

Infovahetusprotsess algab teate saatja soovist edastada mõni idee, arvamus või fakt ja sellel on kindel tähendus. Järgmisena toimub saatja poolt teate kodeerimine, see on sobiva vahendi (sõnastuse), olukorra ja infokanali valik. Kui sõnum on edastatud, mõtestab vastuvõtja selle enda jaoks lahti ehk dekodeerib sõnumi. Missugune on teade pärast seda, sõltub saatja eelnevatest valikutest. Informatsiooni edastamise kanaleid organisatsioonis on palju (teadetetahvel, e-post, koosolekud, telefon, ühised üritused, otsesuhtlus jne) ja nende valik oleneb nii reeglitest kui ka teate saatja soovist ning harjumustest. Paraku sisaldab iga kanal ka müra, milleks võib olla edastamisprotsessi katkestamine, meeolelu või isikuomadused. Kõik need tegurid mõjutavad sõnumist arusaamist. Seega võib sõnum oma teekonnal oluliselt muutuda ja oma algsest ideest vägagi erineda. Infovahetus võib olla suuline või kirjalik ja selle valik oleneb olukorrast. Suulist teate edastamist eelistatakse isikliku, mitte rutiinse teabe korral. Edastus võib olla ka kombineeritud: algul suuline, hiljem järgneb korraldus paberil. (Alas 2004, lk 95-97)

Infoliikumist organisatsioonis võib jagada Nurmoja järgi (2003, lk 22-23):

- *Vertikaalne infoliikumine- suunaga ülalt alla* saab alguse organisatsiooni tipust, juhtkonnast ja liigub mööda käsuliini. Eesmärgiks on instrueerida, kontrollida, selgitada, anda tagasisidet. Ülalt alla infoliikumise puudulikkuse korral võib tekkida mitmeid probleeme alates personali rahulolematusest kuni ebaefektiivse töötegemiseni.
- *Vertikaalne infoliikumine- suunaga alt üles* saab alguse organisatsiooni alumistelt tasanditelt. Eesmärgiks on tagasiside andmine juhtkonnale, teavitamine probleemidest, ettepanekud, kriitika.

- *Horisontaalne infoliikumine*- samal organisatsioonitasemel olevate üksuste omavaheline suhtlemine, mis on väga oluline töö efektiivsuse ja meeskonnatöö seisukohalt. Sageli võib kujuneda probleemiks, et töötajad seostavad end oma vahetu osakonnaga ja „väljaspool“ olijatesse suhtutakse umbusuga.
- *Diagonaalne infoliikumine*- suhtlemissuund, kus on ühte suhtlemisvõrgustikku seotud organisatsiooni erinevate tasandite töötajad. Enamasti toimib selliselt suuline infoliikumine, mis toimub organisatsioonis sageli mitteametlikus õhkkonnas. Kui infoliikumine töötajate vahel on ebapiisav, võib see põhjustada infovaakumi, millel on kombeks täita ebakorrektse või lausa moonutatud infoga (kuulujutud).



Joonis 2. Informatsiooni liikumine organisatsioonis. (Allikas: Põldvee-Mürk 2002)

Roots toob artiklis „Organisatsioonikultuur ja juhtimisstiil“ välja rea probleeme, mis on seotud infovahetuse ja koostööga erinevate juhtimistasemete vahel. Tallinna Pedagoogikaülikooli üliõpilaste viimastel aastatel tehtud organisatsioonikultuuri diagnostika uurimustest selgub rida asjaolusid, mis tekitavad barjääre juhtide ja töötajate vahelises kommunikatsioonis (2003):

- ettevõtetes domineerivad vertikaalsed, ülalt alla suunatud infovood, tagasiside on nõrk või pea olematu;
- juhtkonnal puudub ettekujutus alluvate arusaamadest ja ootustest, nad ei tea, millisena alluvad juhte näevad;
- puudub otsene side tippjuhtide ja täitjate vahel, see on vahendatud keskastme kaudu;
- keskastmejuhid omakorda kas ei edasta olulist informatsiooni või moonutavad seda tahtlikult;
- kommunikatsiooniprotsessis on palju müra;
- alluvate seas tekitavad segadust ja ebakindlust juhtkonnapoolsed nn segasõnumid (*mixed messages*), kus sõnades küll deklareeritakse mingeid ühtesid väärtusi (meeskonnatöö,

initsiatiiv altpoolt), aga praktikas toimitakse mingite teiste, sageli kardinaalselt erinevate väärtuste kohaselt.

Vadi märgib, et organisatsioonisisese suhtlemise intensiivsus peaks olema optimaalne. Selle abil saavutatakse organisatsiooni töötajates motiveeritus ja tulemuslik tegutsemine. Kui suhtlust on organisatsiooni liikmete jaoks liiga vähe, võivad tagajärjeks olla võõrandumine ja ükskõiksus. Ka ülemäärane suhtlemisintensiivsus avaldab negatiivset mõju, sest tekitab segadust ja stressi, mis omakorda soodustavad vigade teket. Inimese suhtlemisoskus ja -soov võivad tasakaalustada kõiki teisi suhtlemist mõjutavaid tegureid, saavutamaks optimaalset taset. Organisatsioonisisese suhtlemise korraldamisel tuleks silmas pidada, et oleks tagatud nii vertikaalses kui horisontaalses suunas suhtlemine. See võimaldab üksikute allüksuste tervikuks ühendamist. Organisatsioonide tegevustes tekivad probleemid sageli just sellepärast, et puudub organisatsioonisisene teabelevikusüsteem, mis rahuldaks liikmete vajadusi. Informatsiooni blokeeritakse või moonutatakse nii tahtlikult kui tahtmatult. Seetõttu ei jõua objektiivne teave selle organisatsiooni liikmeni, kes seda vajab. Tahtlik informatsiooni blokeerimine või moonutamine on seotud taotlustega mõjutada organisatsiooni tegevust teabe abil. Kuid informatsiooni blokeeritakse ja moonutatakse ka tahtmatult. Tahtmatut informatsiooni blokeerimist ja moonutamist saab vähendada siis, kui arvestatakse seda, et suhtlemine pole täiuslik. Suhtlemise ebatäiuslikkuse põhjused on seotud müraga. Organisatsioonisisese suhtlemise kujundamisel tuleks arvesse võtta seaduspärasusi, millest sõltub lõpptulemuse korrektsus. Nendeks on: täpne teadete edastamine, tagasiside ja kuulamine. (2004, lk 180-181)

2. Sotsiaalse võõrandumise olemus

2.1 Võõrandumise mõiste ja uuringud

Võõrandumine on mõiste, mille juured ulatuvad Rooma seadustesse, kus *alienatio* oli juriidiline termin, mis kirjeldas hullumeelsust (*abalienatio mentis*). Hiljem tuli mõiste taas kasutusse 19. sajandil ja võlgneb oma taastekke suuresti Marxile ja Freudile, kuigi viimased ei käsitlenud teemat väga üksikasjalikult. Pärast II maailmasõda hakkas ühiskond kiiresti arenema ja aina keerukamaks muutuma. Vaimse eliidi hulgas tajuti esimesi postmodernismi ilminguid ning võõrandumine sai intellektuaalse tegevuse osaks. Scrole oli esimesi 1950-ndatel, kes töötas välja skaala, et mõõta võõrandumist. Pärast 1968. aastat alustati läänemaailmas võõrandumise uuringuid. (Geyer 2001, lk 388)

Võõrandumise ühtset, selget definitsiooni on kirjandusest keeruline leida. Seda on läbi aegade erinevatest: teoloogilisest, ajaloolisest, filosoofilisest, psühholoogilisest, sotsiaalsest, sotsioloogilisest, poliitilisest, kirjanduslikust aspektist uuritud. (Johnson 1973, lk 80) Siinkohal mõned sõnaraamatute seletused mõistele „võõrandumine“:

- Inimtegevuse tulemused võõranduvad inimesest (ÕS 2006 *sub* võõrandumine).
- Sotsiaalne protsess, milles inimtegevus ja selle tulemused muutuvad talle olemuslikult võõraks ning tema üle valitsevaks jõuks (EKSS 2009 *sub* võõrandumine).

Geyer, selle asemel, et esitada üleliia ranget definitsiooni võõrandumise põhimõistest, teeb kokkuvõtte elementidest, mis annavad sellele teravamale fookuse (2001, lk 388):

- võõrandumine on üldmõiste, mis sisaldab Seeman'i (1959) järgi kuut vormi: jõuetus, mõttetus, normide puudumine, sotsiaalne isolatsioon, kultuurist võõrdumine, enesest võõrdumine;
- võõrandumine (v.a enesest võõrdumine) viitab alati suhtele isiku ja teda ümbritseva vahel: loodus, Jumal, töö, töötulemus, teised inimesed, erinev sotsiaalne struktuur, protsessid, institutsioonid jne;
- võõrandumine on eraldumine negatiivses kontekstis;
- võõrandumine viitab alati indiviidi subjektiivsele seisundile, hetkeolukorrale ja enesesisendusele;
- vaadates võõrandumist kui individuaalset subjektiivset seisundit või protsessi võib see olla seotud varasema negatiivse keskkonnast tuleneva põhjusega (neurootilised vanemad, dramaatiline varajane elukogemus jne).

Marx uuris kapitalistliku tööprotsessi mõju töölistele ja tema jaoks tähendas võõrandumine seisundit, kus inimene eraldatakse oma töötulemusest. Tööline tunneb end rollis, kus ta ei saa teha tööd, milleks ta on võimeline, loobub tööalasest eneseväljendusest ja kontrollist oma staatuse üle. Selline nähtus tekkis koos industrialiseerumisega- ehitati suured tehased, mida iseloomustavad organisatsioonilised hierarhiad; töö spetsialiseerumine ja uued järelvalve meetodid; elu fookuse keskendumine väljapoole kodu, organisatsiooni. Kõike seda iseloomustav tehniline mõiste on „tööprotsess“, mille abil muudetakse tööjõud tooteks. Tööandjate ülesanne on organiseerida tööd nii, et see tooks ettevõttele võimalikult suurt kasumit. Seega peavad nemad kontrollima protsessi kõiki aspekte (kulude kontroll, automatsiseerimine, töökorralduse tõhustamine). Müües oma tööjõudu, loobuvad töölised valikuvõimalusest kuidas ja millal töö

saab tehtud, samuti õigusest kontrollida ise oma töötulemusi. Selline allumine teeb tööst ebainimliku ja alandava kogemuse ja võõrandumine on vältimatu. Corlett 1988. ja Deery & Plowman 1991. aastal tsiteerides Marx'i on öelnud, et sellise destruktivse suhte tulemusena saab töötajatele osaks vähemalt kolm erinevat võõrandumise vormi:

- võõrandumine oma töötulemustest (nende toodangust, mis kuulub kapitalistidele);
- võõrandumine iseendast (oluline on vaid töötulemus, mitte töötajad);
- võõrandumine teistest (inimkonna kvaliteet on vähenenud ja nii on töötajad võõrdunud nii enese inimlikkusest kui ka teiste omast).

Marx pidas võõrandumist objektiivseks reaalsuseks (põhjustatud välise jõu poolt), mitte subjektiivseks vaimuseisundiks. Tema arvates inimesed ei tundnud end võõrandunud olevat kuna see oli objektiivne kapitalistlikus keskkonnas tekkiv seisund ja inimeste subjektiivset seisundit ei analüüsitud. Inimesed, kes nõudsid rahulolu ja eneseteostust, kuulusid Marx'i järgi gruppi, kel on „vale teadvus“. (Nelson, O'Donohue 2006, lk 4-6 järgi)

1964. aastal kirjutas Blauner, et võõrandumine on subjektiivne kogemus ja tunne, mida inimesed kogevad ja see võib olla igalühel erinev. Blauner nimetas nelja võõrandumise vormi (*ibid*, lk 7 järgi):

- jõuetus- olek teiste kontrolli all;
- tähendusetus (mõttetetus)- puudub arusaam sellest, kuidas tehtav töö aitab kogukonda;
- isolatsioon- puudub kuuluvustunne;
- enesest võõrdumine- eraldumine identiteedist või eneseteostusest.

Nimetatud vorme võib pidada sotsiaalse võõrandumise tänapäevaseks käsitlemiseks ja sellepärast peab autor vajalikuks neid pikemalt lahti seletada.

2.2 Sotsiaalse võõrandumise vormid

Järgnev on Nelson ja O'Donohue poolt konverentsi „Alienation, Psychology and Human Resource Management“ (2006) materjalides ära toodud Blauner'i võõrandumise vormide täpsem kirjeldus:

Jõuetus (*powerlessness*)

Inimese tunded nagu jõuetus ja kontrolli puudumine tööga seotud aspektides mõjutavad tema elu ka üldisemalt (Seeman 1959; Blauner 1964; Sashkin 1984). Seda võõrandumise vormi võib

tõlgendada psühholoogiliselt kui eneseteostuse puudumist ja ego ning enesehinnangu rahuldamatust. Tsiteerides Kanungo't (1992): „töötingimused, mille tõttu töötaja kaotab individuaalsuse ning jääb realiseerimata see, kes ta tegelikult on, solvavad inimväärikust“. Probleemi lahenduseks võiks olla suurendada töötajate mõjuvõimu. See idee võiks olla hea ja tunduda loogilisena, kuid on rohkem retoorika kui reaalsus, sest mitmed uuringud (Belasco & Stayer 1994; Fulford & Enz 1995; Waterman 1988; Hales 2000) seavad kahtluse alla, kas tegelikult töötajate mõjuvõimu suurendamine ikkagi toimib. Mõjuvõim võib tähendada pseudovõimu, kus justkui suurendatakse töötajate vastutust, kuid tegelikult suurendatakse vaid juhtide oma.

Tähendusetus (mõttetus) (*meaninglessness*)

Marxi jaoks viitas mõttetus töö tähenduslikkusele. Töötaja „tunneb end koduselt ainult puhkeajal ning tööd tehes tunneb end kui kodutu. Tema töö ei ole vabatahtlik, vaid pealesunnitud, sunnitöö. See ei ole iseenda, vaid teiste vajaduste rahuldamine“ (Bottomore & Rubel 1961). Selline olukord võib tähendada psühholoogilist ohtu indiviidile, sest mõttekus on seotud autonoomia, loovuse ja ennekõike individuaalse valikuga luua sisukas maailm. Täendusetu maailm viib indiviidi hullumeelsuseni (Bugental 1965). Kui töö on inimese jaoks karistus, võib see olla meeleheite allikaks. Lahenduseks oleks tagada tunne, et indiviidi töö on vajalik.

Isolatsioon ja identiteet

Üksindust, eraldatust ja eemalolekut seostatakse ärevusega (Bugental, Wiesman 1965). Kunagi ei saa olla kindel selles, mida teine inimene tunneb, kas ja kuidas tunneb ta end isoleerituna, eraldatuna, sest iga inimene on unikaalne. Isolatsioonil on kaks aspekti: psühholoogiline ja füüsiline eraldatus. On erinev, kas inimene teeb tööd, mis nõuab vähe või üldse mitte seotust töökaaslastega või ta teeb tööd kusagil geograafiliselt isoleeritud paigas. Mõlemal juhul võib öelda, et isolatsioon on „tunne, et ei kuuluta tööalase kogukonna liikmeskonda“ (Blauner 1965). Sotsiaalse identiteediteooria järgi koosneb eneseteadvus isikupärastest tunnustest, võimetest ja omadustest koos sotsiaalse identiteediga, mis tuleneb grupi liikmeks olemisest (Sarbin & Allen 1968; Walker, Burnham & Borland 1989). Need sotsiaalsed grupid pakuvad inimesele enesekindlust ja tõstavad enesehinnangut ning motivatsiooni taset (Tajfel, Flament, Billig & Bundy 1971; Turner, Brown & Tajfel, 1979). On põhjendatud arvamus, et vähemalt mingil määral samastavad kõik töötajad end oma töö või organisatsiooniga. Lahenduseks on tõsta töötajate ühtekuuluvustunnet ja enese identifitseerimist organisatsioonis.

Enesest võõrdumine (oma „minast“ eraldumine) (*self- estrangement*)

Üksinduse ja isolatsiooni tunne võivad lõpuks mõjutada inimese olemust, mis takistab end teiste inimeste ja maailmaga sidumast. Bugental (1965) sõnastas selle nii: „Võõrandumine on sama, mis olla vangistatud klaasi sisse- sa näed, kuidas teised inimesed liiguvad edasi, kuid sa ei saa nendega koos minna. Klaasis võid sa teistega pantomiimina suhelda, kuid see on kaugel tõelisest suhtlusest“. Enesest võõrdumist võib tõlgendada kui jõuetuse, tähendusetuse ja isolatsiooni kulminatsiooni (Rose 1988). Siiski usub Rose, et võõrandumine tekib siis, kui töö ei ole lahutamatuks osaks inimesest kui sotsiaalsest olendist. Lahenduseks on võimaldada inimesele tööalast eneseväljendamist. Ashforth & Humphrey (1993) näevad enesest võõrdumist sellisena, et inimesel on tekkinud lõhe sisemise ja välise „mina“ vahel ning see on tingitud organisatsiooni olemuse tajumisest. Esialgu ei pruugi lõhe näha olla, kuid varem või hiljem hakkab see mõjutama töö tulemust. (Nelson, O'Donohue 2006, lk 10-13 järgi)

Võib öelda, et Marx'i võõrandumise objektiivsel reaalsusel ja Blauner'i subjektiivsel vaimuseisundil on sarnaseid aspekte. Ka Marx oli teadlik enda sisemise mina eitamisest tööprotsessis. Ta märkis, et inimene „peab allutama end oma tahtele, et seda teha“ (*ibid*, lk 8 järgi).

2.3 Sotsiaalne võõrandumine organisatsioonis

Sotsiaalne võõrandumine organisatsioonis on seotud üksikisiku eraldatusega organisatsioonist, grupist, selle liikmetest ning ajapikku ka oma tegelikust „minast“. Probleem võib tekkida mitme põhjuse koosmõjul: organisatsiooni suurus, liigne kontroll ja bürokraatia, tööprotsessi mittetundmine, mittekuuluvus, autonoomsuse puudumine, heaolu madal tase, infosulg jne.

Üks juhtivamatest organisatsiooni uuringutest on selle suuruse mõjust töötajatele. Organisatsiooni suurus kui üks selle suurimaid muutujaid mõjutab otseselt selle liikmete osavõttu töö erinevatest protsessidest nagu infoliikumine, kontroll, ülesannete spetsiifilisus, tööjaotus jne. See mõjutab inimeste vahelisi suhteid ja sidet organisatsiooniga, tööga rahulolu, bürokraatia taset, suhete paidlikkust. Suurem organisatsioon aeglustab infoliikumist ja töö organiseeritust, suurendab spetsialiseerumist, mis vähendab sidet töötajate vahel ja põhjustab rahulolematust. See võib viia tavatöötajate kõrvalejäämiseni või töölt lahkumiseni. Juhtivad töötajad on rohkem asjadega kursis, kuid ka kolleegidest rohkem eraldatud ning suhtlevad enam inimeste väljastpoolt. (Warr 1978, lk 364-365)

Võõrandumine organisatsioonis võib tuleneda ka halvasti välja töötatud sotsiaal-tehnilistest süsteemidest, kuna need on enamasti loodud ettevõtteväliste inimeste poolt, kes ei tea firma

olemusest. Samuti sellest, et organisatsiooni osakonnad teevad vaid igaüks osa tööst ja nad ei moodusta koos tervikut. Woodward (1960) on uurinud tehnoloogia arengu ja võõrandumise vahelisi suhteid ja tõestanud, et võõrandumist on vähem kaasaegsetes kõrgtehnoloogilistes protsesstootmisega ettevõtetes võrreldes masstootmisega ettevõtetega. (Davis, Newstrom 1989, lk 354 järgi)

Warr (1978) märgib, et suurem ettevõtte on bürokraatlikum (*ibid*, lk 364 järgi). Adler (1999) lisab, et bürokraatia lämmatav mõju organisatsioonis on juba ammu teada: liigselt kontrollivad ülemused ja üksikisikud töötajad. See on tekitanud tohutu vajaduse „päästa valla töötajate loov energia rünnates kõiki bürokraatlikke jooni organisatsioonis.“ Ei saa aga eitada, et bürokraatlikud struktuurid on andnud maailmale palju. See aitab suurendada tõhusust ja produktiivsust. (Nelson *et al* 2006, lk 9 järgi) Võõrandumine võib seisneda selles, et juhid ei taha loobuda kontrollist alluvate üle. Selle asemel, et tõhustada järelvalvet, püütakse töötajaid psühholoogiliselt veenda, et nende sisemine mina ja töö „mina“ on sarnased. Salaman'i (2001) järgi püütakse seda saavutada kolmel eri tasandil (*ibid*, lk 15 järgi):

- tööle valitakse vaid need isikud, kes näivad olevat kooskõlas organisatsiooni eesmärkide ja töömeetoditega;
- töötajad läbivad palju koolitusi, mis sisendavad neile organisatsiooni filosoofiaid ja uskumusi;
- läbi kultuuri mõjutatakse töötajaid nii, et nad aktsepteeriks organisatsiooni väärtusi nagu omi ja määratleks end läbi selle organisatsiooni töötajana.

Vaatamata sellele, kui tõhusat tööd tehakse uute töötajate värbamisel organisatsiooni, on tegemist siiski inimestega, kelle taustad ning huvid ja vajadused on erinevad. Organisatsioonikultuuri abil on võimalik töötajaid ühiste eesmärkide saavutamise suunas juhtida. Üksvärvane rõhutab, et organisatsioonikultuur on ilming, milles on esindatud töö ja isiklik pool ehk tegevuslik ja suhtumuslik külg. Kestnud pikemat aega, sulanduvad need kokku. Ühtpidi on tähtsad üksikisikute arusaamad ja ettekujutused organisatsiooni kohta, eesmärkide, nõuete ning vajaduste kohta. Teistpidi kuuluvad siia nende omad tõekspidamised, väärtushoiakud, seisukohad ja suhtumine. „See, mis kostab välja üksikisikust, peegeldub ja kajab vastu organisatsioonist ning vastupidi.“ (2010, lk 40)

Organisatsioonikultuuri on mitmeti defineeritud, kuid enamasti rõhutatakse neis liikmete ühiseid väärtushinnanguid, mille alusel võetakse vastu otsuseid ja viiakse neid ka ellu. Kultuur määrab selle, mis on ettevõttes lubatud ja mis keelatud, milline on õige ja milline vale käitumine. Nii

ühtlustub töötajate käitumine muutes ettevõtte tegevuse stabiilsemaks ning väheneb vajadus formaalse juhtimise ja kontrolli järele. (Virovere, Alas, Liigand 2005, lk 26) Hästi toimiva organisatsioonikultuuri oluliseks osaks on tõhus infoliikumine, mille abil viiakse töötajateni töö tegemise täpsed juhised ja reeglid. Seeläbi vähendatakse töötajate üle kontrolli ja koos sellega nende võõrandumisprotsessi.

Väga oluline osa organisatsioonikultuuris on ettevõtte väärtuste edasikandumisel uutele liikmetele. Schein (1989) on öelnud: Organisatsioonikultuur on peamised tõekspidamised, mis on organisatsioonil kujunenud suhetes väliskeskkonnaga ja sisemises koostegutsemise käigus. Seetõttu peetakse neid õigeks ja õpetatakse uutele liikmetele kui sobivaid tunnetus-, mõtlemis- ja käitumisviise.“ (Alas 2004, lk 43 järgi) Schein'i (1989) järeldused: „Kultuur on antud grupi inimeste akumulieritud elutarkus, selle aluseks on need mõtlemise, tundmise, maailma mõtestamise viisid, mis on teinud selle grupi edukaks; kultuur tuleb minevikust; sellisena on kultuur midagi väga stabiilset, mida on äärmiselt raske muuta.“ „Süvatasemel võib kultuuri ette kujutada kui ühiseid mentaalseid maailmamudeleid, mis on omased antud grupi liikmetele ja mida nood peavad endastmõistetavaks; kultuuri kõige olulisemad osad on seega vaatleja pilgu eest varjatud.“ „Ei ole õiget ega vale kultuuri, ei ole head ega halba kultuuri mitte mingis muus mõttes, kui ainult suhtes sellega, mida organisatsioon püüab saavutada ja mida tegevuskeskkond võimaldab; põhiline on kultuuri adekvaatsuse, tingimustele vastavuse küsimus.“ (Roots 2002, lk 24 järgi)

Organisatsioon ootab töötajatelt eelkõige kõrget tulemuslikkust, loovust ja uuendusettepanekuid ning lojaalsust. Ootused loovuse ja uuenduslikkuse osas seonduvad pidevalt muutuvate keskkonnatingimuste poolt organisatsioonile pealesurutud muutumise vajadusega. Ettepanekud uuenduste sisseviimiseks peaksid tulema firma kõigilt töötajatelt. Lojaalsus on enda ja organisatsiooni eesmärkide samastamine ja pühendumine organisatsiooni eesmärkide saavutamisele. Töötajate lojaalsus tagab organisatsioonile stabiilse personali. Lojaalsus ei saa olla ühepoolne. Kui organisatsioon ootab lojaalsust oma töötajatelt, peab ta ka ise töötajate suhtes lojaalne olema. Töötajate lojaalsuse saavutamiseks saab organisatsioon teha järgnevat (Alas 1999):

- suurendada töötajate osalemist otsustamisprotsessis;
- tihendada juhivoolset kontakti ja suhtlemist töötajatega;
- seada sisse konkurentsivõimeline tasustamis- ja stimuleerimissüsteem;
- arendada ja koolitada töötajaid;
- seesmiselt uueneda;

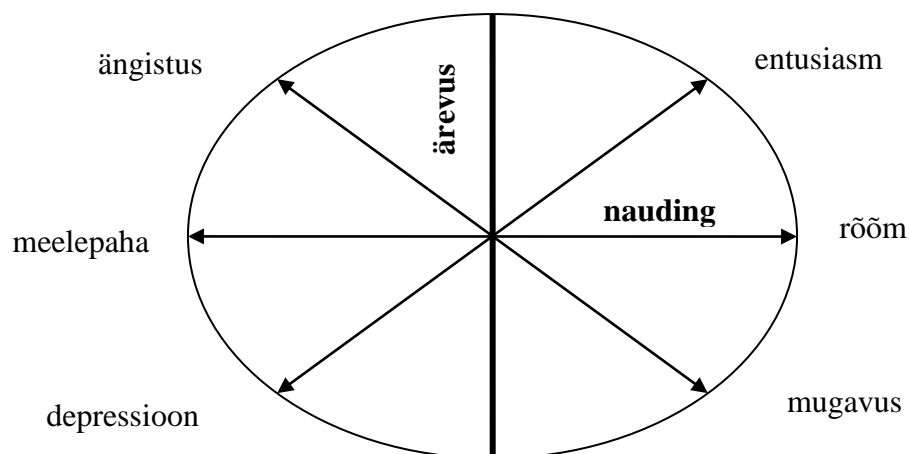
- teostada töötajate karjääri planeerimist;
- kuulutada vabad töökohad kõigepealt välja organisatsiooni sees;
- vähendada hierarhiast tulenevat autokraatlikkust.

Kõik need lojaalsuse saavutamise võtted kaasavad töötajaid organisatsiooni protsessidesse ja aitavad nii vähendada sotsiaalset võõrandumist.

Organisatsiooni tööle asudes sõlmib inimene „psühholoogilise leppe“, st lepib tööandjaga kokku oodatavas ja õiguspärases töökäitumises ja –tulemustes. See kokkulepe sisaldab ühist arusaama töötaja seotusest organisatsiooniga ja tööandja pakutavast toetusest, mille eelduseks on võrdne kohtlemine, osalemine otsustamisprotsessis, töökoha stabiilsus jne. Muutuvas ühiskonnas tuleb end muuta ka organisatsioonil ja see võib viia sõlmitud lepete rikkumiseni, konfliktide tekkeni ja see tekitab töötajates kibestumist, meelepaha ja demotivatsiooni. (Brooks 2006, lk 82) Sellele vaatamata koonduvad inimesed organisatsioonidesse. Alas selgitab, et seda tingivad sotsiaalsed ja materiaalsed põhjused. Kuna ühe inimese vaimsetest ja füüsilistest võimetest alati eesmärgi saavutamiseks ja väliskeskkonna poolt seatud takistuste ületamiseks ei piisa, vajatakse sageli paljude inimeste koostööd. Koostöö võimaldab suurendada spetsialiseerumise kaudu võimeid, säästa optimaalselt tegutsedes aega ja akumulierida teadmisi. Psühholoogiliselt tingivad organisatsiooniga liitumise kuulumisvajadus, vajadus lähedussuhete järele, vajadus teisi juhtida ja kontrollida ning ennast teiste hulgas maksma panna. Inimesed tunnevad end teiste hulgas tavaliselt turvalisemalt ja rahuldavad sotsiaalseid vajadusi. (1999) Sotsialiseerumine on inimeste loomulik protsess, mille käigus tuleb läbi teha palju muutusi ja tihti leppida ka ebameeldivate olukordadega. Samas on tööandjatel, tähele pannes alluvate soove ja vajadusi, võimalik muutusi paindlikult läbi viia ja sellega töötajate poolehoidu saavutada.

Peamised mõjurid selles, kuidas inimene end organisatsioonis tunneb on enesehinnang ja enesetõhusus. Need mõisted on seotud Rogers'i humanistliku teooriaga (1970), mille järgi on igal inimesel vajadus isiksusena kasvada ja ennast teostada. Positiivne enesehinnang näitab, et inimene tunneb end organisatsioonis hästi, ta on motiveeritud ning tuleb paremini stressiga toime. Madal enesehinnang aga vähendab inimese enda arvates tema väärtust organisatsioonis. Enesetõhusus on inimese usk endasse, et ollakse võimeline ülesannet hästi sooritama ja on otseselt seotud enesehinnanguga. (Brooks 2006, lk 34-36) Olenevalt organisatsioonikultuurist võib töötajate madal enesetõhusus osutada määravaks nii töötajatele endale kui ka kogu organisatsioonile. Ülesandekeskse organisatsiooni puhul on kõige tähtsam ühise eesmärgi saavutamine ja igal liikmel on kohustus anda endast parim. Madala enesehinnanguga töötaja ei suuda teistega sammu pidada ja sellest võib tuleneda tema organisatsioonist võõrandumine.

Iga indiviidi vajaduseks on end igas situatsioonis, nii kodus kui tööl, hästi tunda. Uuringud näitavad, et töötajate kõrgem heaolutase töökohal on otseses seoses töö parema toimimise, töölt põhjuseta puudumiste, töölt lahkumiste ja oma äranägemisel käitumisega töökohal. Valdav osa täiskasvanutest veedavad suure osa oma elust tööl ja seal mõjutatakse neid mitmel viisil, mis on otseselt seotud nende sotsiaalsuse ja vaimse tervisega. Muidugi kogevad inimesed tööl ka märkimisväärset stressi ja see mõjutab nende käitumist, kuid nende jaoks on siiski oluline teha lepingulist tööd, hoiduda töökaotusest ja saada oma tööst rahulolu. Tähtis on heaolu kui valdkonna juures teha vahet heaolutunde ja heaolu spetsiifiliste vormide vahel. Ühelt poolt „kontekstivaba“ heaolu ehk tunded igas olekus ja teiselt poolt näiteks inimese tunded enda suhtes seoses tööga: positiivne enesehinnang, kompetentsus, initsiatiiv, autonoomia ja terviklikkus. Heaolu oma liikides on käsitletud ühtse dimensioonina tähendades „enda hästi tundmist“. Peter Warr (2003) keskendus heaolu uurimisel peamiselt õnnelikkuse ja rahuloluga seotud küsimustele. Ta tõi välja subjektiivsed indikaatorid, mille abil individ saaks ise oma heaolu hinnata. Hindamise aluseks on heaolu mõõtmise teljestik (vt. *Joonis 3*).



Joonis 3. Kolm telge heaolu mõõtmiseks (*Allikas:* Warr 2003)

Nagu jooniselt näha, on „enda hästi tundmises“ kesksel kohal madal või kõrge naudingutunne (rõõm vs meelepaha), mida mõõdab horisontaalne telg. Kaks diagonaalset telge kajastavad naudingut ja vaimse ärevuse vahet, mis suureneb keskpunktist väljapoole. Vertikaalne ärevuse telg ei kajasta otseselt heaolu ja selle otsepunktid on seepärast märgistamata. Nii tööspetsiifilisel kui ka „kontekstivabal“ lähenemisel heaolule peame niisiis arvestama kolme näitajat: rõõm vs meelepaha, mugavus vs ängistus ja entusiasm vs depressioon. Neid näitajaid läbivaks jooneks on mentaalne ärevus. Näiteks mugavust kirjeldatakse kui madala ärevusega rõõmu. (Kahneman, Diener, Schwarz 2003, lk 393-395 järgi)

Warr (2003) toob välja ka erinevad võimalused tööalase heaolu tõstmiseks (*ibid*, lk 396 järgi):

- võimalused personali kontrolliks: otsustusulatus laiendamine, töötajate kaasamine otsuste tegemisel, autonoomia, järelvalve tõhustamine, töötajate enesemääratlemise võimalused, valikuvabadus;
- võimalused oskuste kasutamiseks: oskuste rakendamine, erioskuste kasutamine, vajalike oskuste arendamine;
- välised eesmärgid: tööalased nõudmised, töökoormus, töövahendid, rollivastutus, normatiivsed nõuded;
- sisulised võimalused: mitterutiinne töö, oskuste varieerimine, ülesannete muutmine;
- töökeskkonna selgus: käitumisreeglid, tagasiside, tulevikunägemus;
- töötasu reeglid: tase, suurus, rahalised võimalused;
- psühhiline turvalisus: ohutegurid, töö tegemise võimalused, ergonoomika töökohal, töötingimused;
- toetus ja järelvalve: ülemuse toetus, toetav ja efektiivne juhtimisstiil;
- võimalused inimestega suhtlemiseks: koostöö võimalused, kontakt teistega, koostöö kvaliteet, head suhted, sotsiaalne toetus, hea kommunikatsioon;
- sotsiaalse positsiooni väärtus: töö positsioon ühiskonnas, selle tase, organisatsiooni positsioon ühiskonnas, isikliku töö tähtsus organisatsioonis, töö tähenduslikkus, enesetõhusus sellel töö.

Terviseinfo (2013) avaliku veebilehe andmetel on Eestis heaolu arendamisel töökohtadel levinud järgmised tegevused:

- koolitused ja treeningud: suhtlemispsühholoogia, kehtestamine ja koostöö, stress, emotsionaalse pinge reguleerimine, läbipõlemine, konfliktide juhtimine, läbirääkimised, meeskonnatöö, riietus ja hügieen;
- regulaarne ametioskuste hindamine ja sellele järgnev täiendkoolitus;
- regulaarne tööülesannete ja vastutuse selgitamine ja täpsustamine;
- mikrokliimat diagnoosivate küsimustike läbiviimine;
- arenguestlused;
- suhtlemise heades tavades kokkuleppimine ja nende treenimine mikrokliima parandamiseks;
- teemapäevad tööjuhendajatele: tööjuhendamise alased treeningud (kuidas kokku leppida selged ja arusaadavad juhised, eeskirjad);
- õppimise soodustamine töökohal.

Kokkuvõtlikult võib öelda, et sotsiaalsel võõrandumisel on mitmeid põhjusi ja nende tähelepanuta jätmise tagajärjeks organisatsioonis võivad olla ajutised tagasilöögid töötajate tegevuse kvaliteedi languse näol või suuremad probleemid personalivoolavuse tõttu. Üldise heaolu tõstmisega on võimalik võõrandumist vähendada ja meeldivamat töökeskkonda luua.

EMPIIRILINE UURIMUS

Eesmärk ja hüpotees

Lõputöö eesmärgiks oli leida seoseid informatsiooni liikumise ja sotsiaalse võõrandumise vahel organisatsioonis.

Organisatsioonisisel infoliikumisel on eelkõige siduv funktsioon, mis ei tähenda suurte infohulkade edastamist, vaid meeskonnatöö koordineerimist. Organisatsiooni tulemuslikkus, töö efektiivsus ja töötajate heaolu sõltub suurel määral sellest, kui osavasti suudetakse osakondade töö liita üheks toimivaks tervikuks. Selle saavutamiseks on tähtis edastada optimaalsel hulgal kvaliteetset ja ajakohast informatsiooni ning teha see töötajatele kergesti kättesaadavaks. Organisatsioonide edukuse üheks eelduseks ongi infoliikumise järjepidev hindamine ja esilekerkinud probleemidega tegelemine.

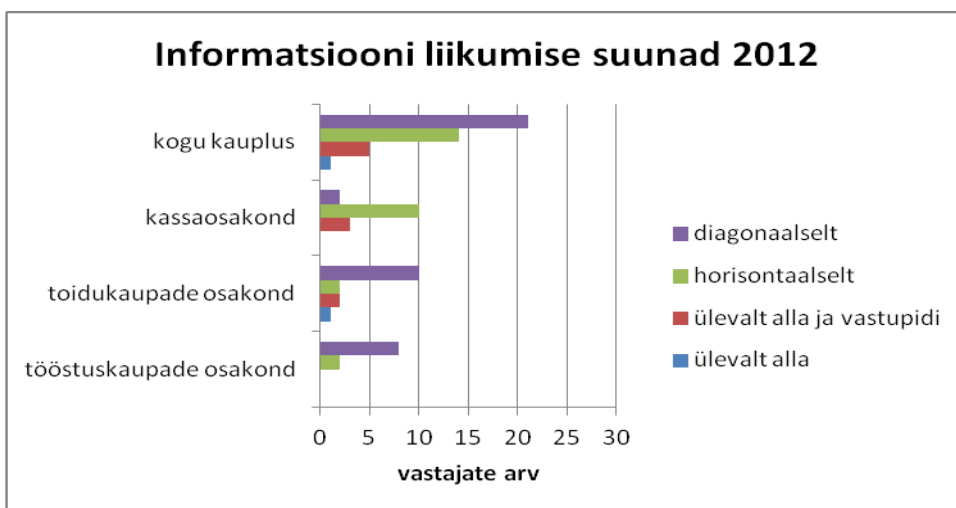
Käesolevas lõputöös võeti vaatluse alla infopuudusest põhjustatud töötajate sotsiaalne võõrandumine ja heaolu langus organisatsioonis. Sotsiaalse võõrandumise väljenduseks on, et üksikisik eraldub organisatsioonist, oma osakonnast, töökaaslastest ning ajapikku ka oma tegelikust „minast“. Võõrandumise võivad organisatsioonis esile kutsuda mitmed tegurid: eneseteostuse, kuuluvustunde, iseseisva otsustamise puudumine; oma töötulemuse tähendusetuks pidamine; eraldatud töökoht ja liigne spetsialiseerumine; liigne kontroll ja bürokraatia; ebasobiv töökeskkond ja sisekliima; infosulg jne.

Uurimistulemuste praktiliseks väärtuseks on, et autor saab nende põhjal teha Jõe Prisma juhtkonnale ettepanekuid infoliikumise parandamiseks ja juhtida tähelepanu töötajate vajadustele.

Käesolevas lõputöös on jätkatud seminaritöös alustatud infoliikumise temaatikat, kuid juba laiemalt, lisades ka võõrandumisega seotud aspektid. Seminaritöös „Informatsiooni liikumise ja organisatsioonikultuuri vahelistest seostest“ (Juhani 2012) uuriti infoliikumist organisatsioonikultuuri kontekstis. Autor leiab, et infoliikumise olukorra väljaselgitamine võiks alata organisatsioonikultuuri määratlemisest, sest kultuur ühendab ettevõtte töötajaid, muudab nende käitumist ja mõtlemist. Igal ettevõttel on omad eesmärgid, kuid nende saavutamine sõltub seal tegutsevatest inimestest, kes on erinevad uskumuste, väärtuste ja ümbritseva tõlgendamise tõttu. Teades, missugune organisatsioonikultuuri tüüp ettevõttes domineerib, on võimalik töötajate käitumist mõista, juhtida ja meeskonnaks ühendada. Autor,

võttes organisatsioonikultuuri määratlemisel aluseks Roger Harrisoni`i metoodika, koostas seminaritöö uurimuse läbiviimiseks küsimustiku ja viis selle Jõe Prisma 2012 aasta kevadel läbi. Seminaritöö uurimustulemustest selgus, et Jõe Prisma organisatsioonikultuur on segu mitmest tüübist, milles domineerivaim joon on ülesandekesksus. Vaadates eraldi kaupluse osakondi selgus, et toidu- ja tööstuskaupade osakondades valitseb ülesandekeskne, kuid kassaosakonnas rollikeskne organisatsioonikultuuri tüüp.

Organisatsioonikultuuri üheks oluliseks näitajaks on inimeste informeeritus toimuvast, mille juures on oluline teada, missugune on peamine infoliikumise suund ettevõttes. Seminaritöö tulemustest (vt *Joonis 4*) selgus, et informatsioon liigub kaupluses tervikuna peamiselt diagonaalselt. Analüüsides infoliikumist osakondade lõikes selgus, et diagonaalne infoliikumine on valdav tööstuskaupade osakonnas (80%) ja toidukaupade osakonnas (67%). Kassaosakonnas liigub info diagonaalselt vaid 12% vastanute arvates ja 59% arvates peamiselt horisontaalselt samatasandi kolleegide vahel.



Joonis 4 . Informatsiooni liikumise suunad kogu kaupluses ja osakondade lõikes

Kassaosakonna erinevus teistest osakondadest nii organisatsioonikultuuri tüübi kui ka infoliikumise peamise suuna poolest tekitas mõtlemisainet ja tingis vajaduse uurida selle põhjust.

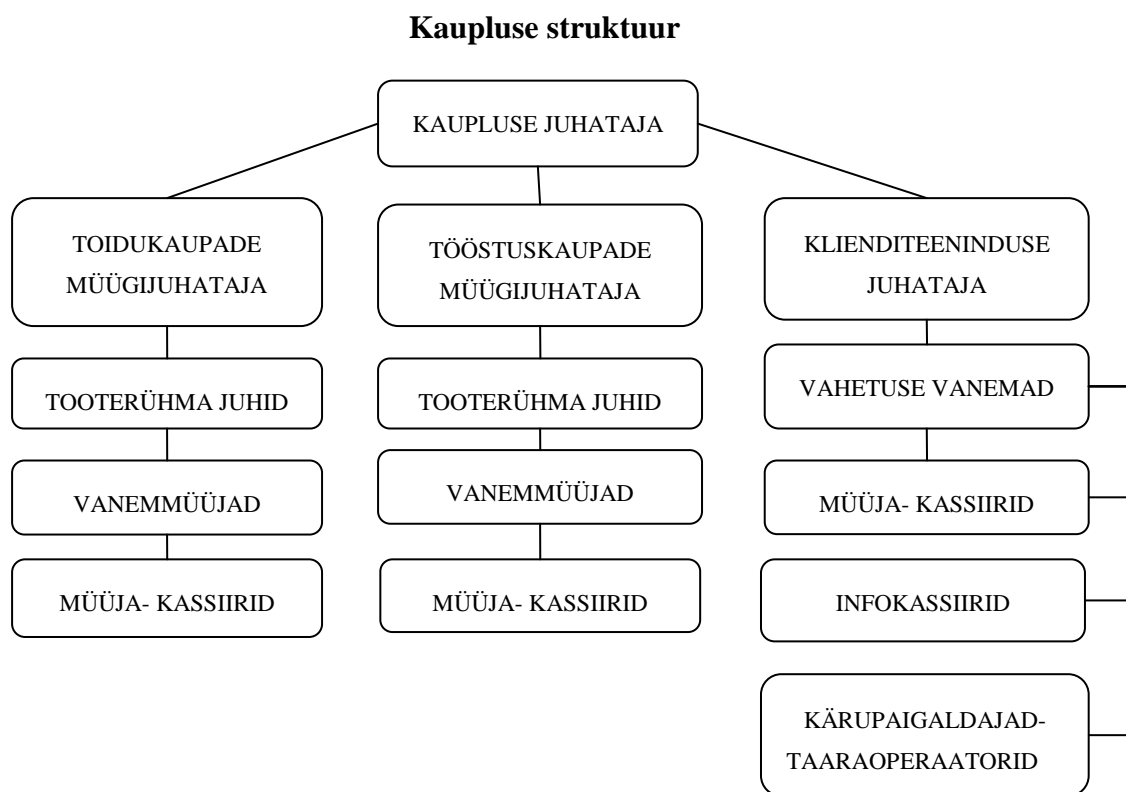
Lähtudes lõputöö eesmärgist püstitas autor hüpoteesid:

1. Mida diagonaalsem on infoliikumine, seda vähem on organisatsioonis sotsiaalset võõrandumist.
2. Mida vähem on organisatsioonis sotsiaalset võõrandumist, seda suurem on töötajate heaolutunne.

Lisaks sai autor küsitluse tulemuste alusel kaardistada infoliikumise ja tööelu kvaliteeti organisatsioonis.

Valim ja meetodid

Lõputöö uurimus viidi läbi Jõe Prisma. See on hüpermarket, mis kuulub AS Prisma Peremarket'i koosseisu. Prisma on jaekaubandusega tegelev kaubanduskett, mis kuulub rahvusvahelisesse SOK-kontserni, mille juured ulatuvad 1904. aastasse. Prismad tegutsevad Soome, Eesti, Läti, Leedu ja Venemaa turgudel. AS Prisma Peremarket on stabiilne Eesti turul tegutsev ettevõte, mis alustas tegevust 2000. aastal. Prisma annab Eestis tööd umbes 1000le inimesele. Tänapäevaks on Eestis seitse Prismat: viis Tallinnas, üks Narvas ja kaks Tartus. Tartu Jõe Prisma avati 2010. aastal 8600 m²-l pinnal. Kõigil Prismadel on sarnane struktuur (vt. *Joonis 5*) koosnedes kolmest osakonnast: toidukaupade, tööstuskaupade ja kassaosakond. Lähemal ajal lisandub vastuvõtuosakond. Kaupluse juhataja koos toidukaupade müügijuhataja, tööstuskaupade müügijuhataja ja klienditeeninduse juhatajaga moodustavad kaupluse väikse juhtrühma. Väike juhtrühm koos tooterühmajuhitide ja vahetuse vanematega moodustavad suure juhtrühma.



Joonis 5. Prisma kaupluste struktuur

Jõe Prisma toimub informatsiooni edastamine nii ametlike kui ka mitteametlike kanalite kaudu, kuid põhirõhk on informatsioonil, mis puudutab otseselt tööprotsesse. Tähtis osa on ka informatsiooni liikumisel kliendilt läbi kaupluse ostuosakonnale ja sealt vajadusel ka edasi

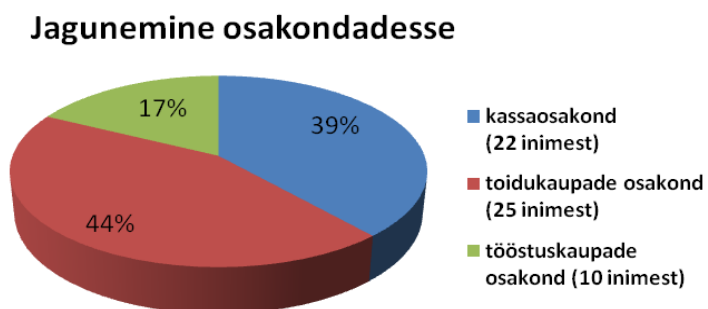
tarnija kaudu tootjale. Asutusesisesteks teavitamise võimalusteks on infolett, e-post ja erinevad andmebaasid arvutis, teadetetahvlid, tava- ja mobiiltelefonid, infolehed kassades, koolitused, koosolekud, ühised üritused ning otsesuhtlus.

Uuringu valimi moodustasid kõik Jõe Prisma töötajad, kes olid küsimustike jagamise päevadel (25.02-03.03.2013) tööl. Jõe Prisma töötajate nimekirjas (üldkogum) oli 104 töötajat, kellest 11 inimest on lapsehoolduspuhkusel ja 1 sõjaväeteenistuses. Seega oli võimaliku valimi suuruseks 92 töötajat, kellele ka küsimustikud välja jagati. Autorile toodi neist tagasi 59, millest 2 olid osaliselt täitmata ja analüüsiks sobimatud. Seega olid analüüsimiseks sobilikud 57 küsimustikku 92st võimalikust ja küsitlusest osavõtt 61,95%. Küsitlus viidi läbi paberkandjal ja oli anonüümne, mis võimaldas vastajail ausalt avaldada oma arvamust.

Küsimustikus oli igal uurimuses osalejale oluline märkida vanus, tööstaaž ettevõttes ja osakond, kus ta peamiselt töötab. Vastaja sugu ei pidanud autor anonüümsuse seisukohalt sobivaks küsida, sest kaupluses töötab ülekaalukalt rohkem naisi.

Küsitluses osalenud 57-st töötajast 28 (49%) on vanuses kuni 25 eluaastat, 17 (30%) töötajat vanuses 26-40 aastat ja üle 40-seid töötajaid on 12 (21%). 28 töötajat (49%) on organisatsioonis töötanud üle aasta, 25 töötajat (44%) kuni aasta ja katseajal on veel 4 inimest (7%).

Kaupluses on 3 osakonda ja vastajate jagunemist nende lõikes illustreerib *Joonis 6*:



Joonis 6. Vastajate jagunemine osakondade vahel

Informatsiooni liikumise ja sotsiaalse võõrandumise vahelise seose uuringu läbiviimiseks Jõe Prismas koostas autor struktureeritud küsimustiku (vt. Lisa 1), mis koosneb 23-st küsimusest. Kõik nimetatud küsimused olid esitatud etteantud valikvastustega ja jagunesid sisuliselt kaheks: ühelt poolt uurima infoliikumist kaupluses ja teiselt poolt töötajate sotsiaalset võõrandumist.

Küsimused infoliikumise ja tööelu kvaliteedi kohta koostas autor ise. Neis paluti hinnata erinevaid infoliikumise ja töökeskkonnaga seotud väiteid Likerti tüüpi kolmesel skaalal: täiesti nõus, enam-vähem nõus ja ei ole nõus. Küsimustiku teine osa sisaldas elukvaliteedi testi ja sotsiaalse võõrandumise skaalat.

Elukvaliteedi test „Subjective psychological well-being (WHO-5)“ on välja töötatud organisatsiooni World Health Organization poolt. WHO-5 on sisuliselt heaolu test, millega hinnatakse vastajate subjektiivset psühholoogilist heaolutunnet. Testis on 5 väidet vastajate enesetunde kirjeldamiseks, mida tuleb hinnata kuuesel Likerti tüüpi skaalal: 5= kogu aeg; 4= enamuse ajast; 3= enam kui pool ajast; 2= vähem kui pool ajast; 1= vahetevahel; 0= mitte kunagi. Punktide kokkuliitmise tulemusel leitakse numbriline heaoluindeks. Võimalik on saavutada tulemus 0-st kuni 25-ni. Suurem punktisumma viitab paremale heaoluletundele, madalam punktisumma juhib tähelepanu isiku tunnetes valitsevale heaolutunde puudumisele, millega seostub ka lootusetus ja depressioon. Küsimustiku tugevuseks peetakse selle lühidust ja väiteid, millele ei ole raske vastata. (Sisask, Värnik, Kõlves, Konstabel, Wasserman 2008)

Sotsiaalse võõrandumise skaala on võetud MMPI-2st (Minnesota Multiphasic Personality Inventory). MMPI-2 on test, millega on maailmas väga palju uuringuid teostatud nii isiksuse kui psühhopatoloogia tuvastamiseks. MMPI-2 on kõrge valiidsuse ja reliaablusega test ning selle kasutamine suureneb mittekliinilises sfääris. (Graham 2000) Nimetatud skaala koosneb 21-st väitest, millega vastaja kas nõustub või mitte. Nimetatud testi juures on ka selle kodeerimise võti, kus on ära toodud, millised „ei“ ja millised „jah“ vastused annavad 1 punkti. Suurem punktisumma näitab tugevamat võõrandumist.

Uuringu tulemusi analüüsis autor andmetöötlusprogrammiga Microsoft Excel: koostas sagedus- ja risttabeleid ning diagramme; tõi välja tunnuseid kirjeldavad statistikud (hinnangute keskväärus, standardhälve, asümmeetria kordaja, ekstsess); viis läbi korrelatsioonanalüüse ja t-teste. Autor kasutas andmete analüüsimisel TÜ kirjastuse raamatut „Andmete analüüs ja tõlgendamine sotsiaalteadustes“ (Tooding 2007)

Tulemused ja analüüs

Ankeetküsimustiku esimeses osas paluti vastajatel hinnata informatsiooni liikumist kaupluses erinevatest aspektidest. Küsimused olid esitatud väidetena ja vastuseid sai valida Likerti tüüpi kolmesel skaalal: täiesti nõus, enam-vähem nõus ja ei ole nõus. Saadi järgmised tulemused:

Väitega „Olen infoliikumisega oma osakonnas rahul” oli 47% valimist enam-vähem nõus, 42% täiesti nõus ja 11% ei olnud nõus. Osakondade lõikes oli 59% kassaosakonnast ja 50% tööstuskaupade osakonnast väitega enam-vähem nõus, 56% toiduosakonnast täiesti nõus.

Väitega „Olen infoliikumisega osakondade vahel rahul” oli 68% valimist enam-vähem nõus, 21% ei olnud nõus ja 11% oli täiesti nõus. Vaadates eraldi osakondi oli 90% tööstuskaupade osakonnast, 68% kassaosakonnast ja 60% toidukaupade osakonnast väitega enam-vähem nõus.

Väitega ”Olen infoliikumisega kaupluses tervikuna rahul” oli 61% vastajatest enam-vähem nõus, 21% ei olnud nõus ja 18% oli täiesti nõus. 70% tööstuskaupade, 60% toidukaupade ja 59% kassaosakonnast olid väitega enam-vähem nõus.

Väitega ”Ma saan piisavalt informatsiooni oma tööülesannete kohta” oli 56% valimist täiesti nõus, 39% enam-vähem nõus ja 5% ei olnud nõus. 60% tööstuskaupade, 59% kassaosakonnast ja 52% toidukaupade osakonnast olid väitega täiesti nõus.

Väitega ”Ma saan piisavalt informatsiooni üldise töökorralduse ja kaupluse töötulemuste kohta” oli 60% vastajatest enam-vähem nõus, 32% täiesti nõus ja 8% ei olnud nõus. Osakondade lõikes oli 68% toidukaupade osakonnast ja 64% kassaosakonnast enam-vähem nõus, 60% tööstuskaupade osakonnast aga täiesti nõus.

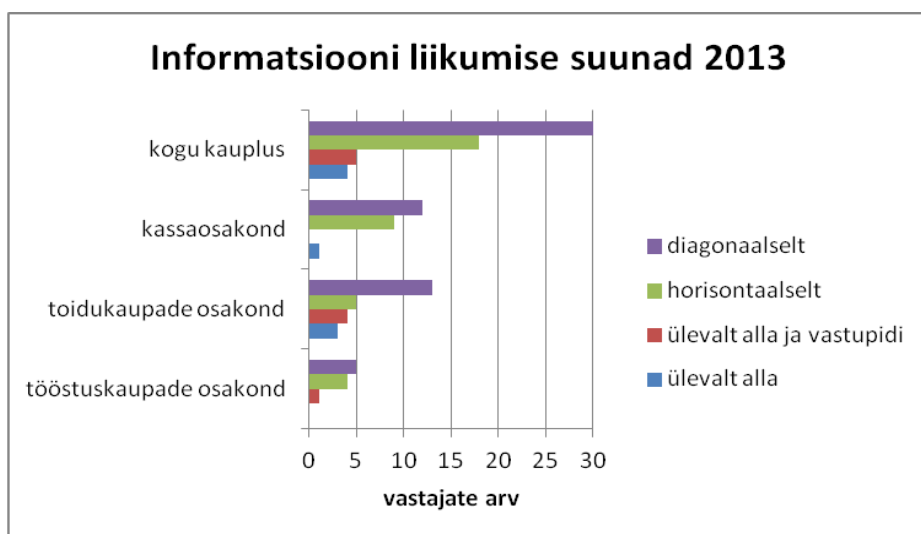
Väitega ”Mul on tihti raske eristada olulist informatsiooni ebaolulisest” pidas autor silmas ametliku ja mitteametliku informatsiooni eristamist töötajate poolt. 65% vastajatest ei olnud väitega nõus, 33% oli väitega enam-vähem nõus ja 2% täiesti nõus. 68% kassa- ja ka toidukaupade osakonnast ja 50% tööstuskaupade osakonnast ei olnud nimetatud väitega nõus.

Väitega ”Ma saan piisavalt tagasisidet oma töötulemuste kohta” oli 48% osalejatest enam-vähem nõus, 26% täiesti nõus ja 26% ei olnud nõus. Kassaosakonnast 59% ja 40% toidukaupade ja tööstuskaupade osakonnast olid väitega enam-vähem nõus; 32% toidukaupade, 30% tööstuskaupade ja 18% kassaosakonnast olid väitega täiesti nõus; 30% tööstuskaupade, 28% toidukaupade ja 23% kassaosakonnast ei olnud väitega nõus.

Väitega ”Minu ettepanekuid töö paremaks korraldamiseks võetakse arvesse” oli 61% valimist enam-vähem nõus, 21% täiesti nõus ja 18% ei olnud antud väitega nõus. 73% kassaosakonnast, 56% toidukaupade ja 50% tööstuskaupade osakonnast oli väitega nõus. 40% tööstuskaupade osakonnast oli väitega täiesti nõus.

Väitega "Vestlen tihti kolleegidega ka töövälisest asjadest" oli 46% vastajatest täiesti nõus, 33% enam-vähem nõus ja 21% ei olnud antud väitega nõus. Osakonniti vaadates oli 50% kassa- ja 50% tööstuskaupade ning 40% toidukaupade osakonnast väitega täiesti nõus.

Uurimustöö eesmärgi saavutamiseks oli vaja välja selgitada infoliikumise peamine suund organisatsioonis. Tulemustest selgus, et 30 (53%) küsitlusest osa võtnud töötaja arvates liigub informatsioon kaupluses peamiselt diagonaalselt; 18 töötaja (32%) arvates peamiselt horisontaalselt; 5 töötaja (9%) arvates vertikaalselt mõlemas suunas ja 4 töötaja (6%) arvates peamiselt ülevalt alla. (vt. Joonis 7)



Joonis 7. Informatsiooni liikumise suunad kogu kaupluses ja osakondade lõikes

Analüüsides infoliikumist osakondade lõikes selgus, et kõigis ületab diagonaalne infoliikumine teisi suundi: kassaosakonnas 55%, toidukaupade osakonnas 52% ja tööstuskaupade osakonnas 50%.

Võrreldes 2012 (vt. Joonis 4) ja 2013 (vt. Joonis 7) aasta uuringute tulemusi selgus, et aasta jooksul ei ole infoliikumise suund kaupluses tervikuna muutunud ja endiselt arvab üle poole vastajatest, et see on peamiselt diagonaalne. Vaadates eraldi osakondi, saab välja tuua:

- toidukaupade osakonnas liigub informatsioon endiselt üle poole (52%) arvates diagonaalselt, kuid aastaga on suurenenud ülevalt alla liikuva info osakaal 10%;
- tööstuskaupade osakonnas on aastaga kolmandiku võrra vähenenud diagonaalne infoliikumine ja 20% suurenenud horisontaalse infoliikumise osakaal;
- kassaosakonna infoliikumine on läbi teinud suure muutuse: võrreldes teiste suundadega on diagonaalne infoliikumine suurenenud 4 korda ja seda just horisontaalse suuna arvelt.

Küsimustiku teises osas paluti vastajatel hinnata oma tööelu kvaliteeti kaupluses erinevatest vaatenurkadest. Küsimused olid esitatud väidetena ja vastuseid sai valida Likerti tüüpi kolmesel skaalal: täiesti nõus, enam-vähem nõus ja ei ole nõus. Saadi järgmised tulemused:

Väitega "Meie ettevõtte on tööandjana auväärne" oli 60% vastajatest täiesti nõus, 35% enam-vähem nõus ja 5% ei olnud nõus. Osakondade lõikes oli 80% tööstuskaupade osakonnast, 60% toiduosakonnast ja 50% kassaosakonnast väitega täiesti nõus.

Väitega "Meie ettevõtte on nagu suur perekond" oli 49% valimist enam-vähem nõus, 37% täiesti nõus ja 14% ei olnud sellega nõus. Osakonniti: tööstuskaupade osakond oli väitega 50% täiesti ja 50% enam-vähem nõus; toidukaupade osakond oli väitega 56% enam-vähem nõus, 32% täiesti nõus ja 12% ei olnud nõus; kassaosakond oli 41% enam-vähem nõus, 36% täiesti nõus ja 23% ei olnud nõus.

Väitega "Meie ettevõttes on ühtviisi olulised töötulemus ja töötajad" oli 53% enam-vähem nõus, 35% valimist täiesti nõus ja 12% ei olnud nõus. 2% valimist jättis selle väite hindamata. Vaadates osakondi eraldi: tööstuskaupade osakond oli 60%, toidukaupade osakond oli 48% ja 50% kassaosakonnast väitega enam-vähem nõus.

Väitega "Mul on ettevõttesiseseid arenguvõimalusi" oli 70% vastajatest täiesti nõus, 16% enam-vähem nõus ja 14% ei olnud väitega nõus. 72% kassaosakonnast, 70% tööstuskaupade osakonnast ja 68% toidukaupade osakonnast olid väitega täiesti nõus.

Väitega "Lähen igapäevaselt hea meelega tööle" oli 56% valimist enam-vähem nõus, 30% täiesti nõus, 12% ei olnud nõus ja 2% jättis selle väite hindamata. 60% toidukaupade osakonnast, 59% kassaosakonnast ja 40% tööstuskaupade osakonnast olid väitega enam-vähem nõus.

Väitega "Vahetustega töö ei ole minu jaoks probleem" oli 58% vastajatest täiesti nõus, 35% enam-vähem nõus ja 7% ei olnud nõus. Osakonniti: 63% kassaosakonnast, 60% toidukaupade osakonnast ja 40% tööstuskaupade osakonnast olid väitega täiesti nõus.

Väitega "Mul on võimalus ise otsustada, kuidas mingit tööd teostada" oli 49% vastajatest enam-vähem nõus, 32% täiesti nõus ja 19% ei olnud nõus. Vaadates eraldi osakondi selgus, et 70% tööstuskaupade osakonnast on väitega täiesti nõus ja 59% kassaosakonnast ning 48% toidukaupade osakonnast enam-vähem nõus.

Väitega "Mul on olemas töö tegemiseks vajalikud vahendid" oli 63% valimist täiesti nõus, 30% enam-vähem nõus ja 7% ei olnud nõus. Osakonniti: 77% kassaosakonnast oli väitega täiesti nõus ja 23% enam-vähem nõus; 48% toidukaupade osakonnast oli väitega täiesti nõus, 36% enam-

vähem nõus ja 16% ei olnud nõus; 70% tööstuskaupade osakonnast olid väitega täiesti nõus ja 30% enam-vähem nõus.

Heaolu testiga (WHO-5) hinnati vastanute subjektiivset psühholoogilist heaolutunnet ja leiti iga vastaja heaolu indeks. Tulemuste analüüsiks tõi autor tabelina välja valimit kirjeldavad heaolutunde statistikud:

Tabel 1. Heaolu testi WHO-5 statistilised näitajad

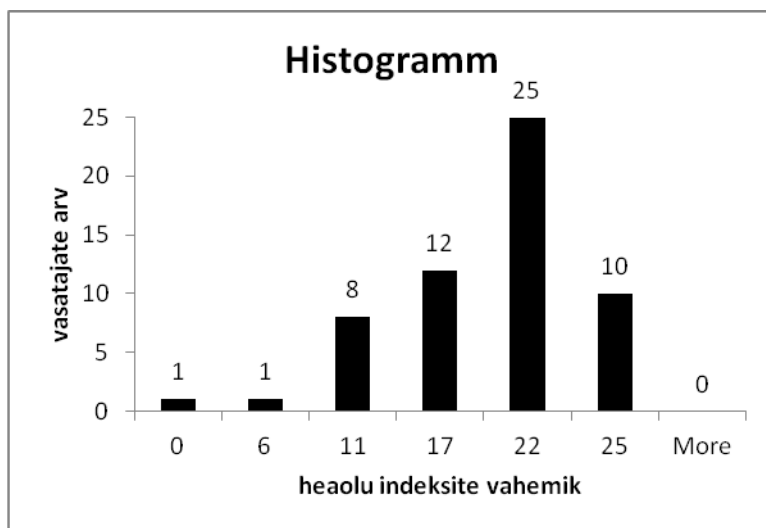
<i>heaolu</i>		
Mean	15,89	keskmine indeks
Standard Error	0,73	keskmine erinevus keskmisest indeksist
Median	17	indeksite keskväärtus
Mode	20	kõige enam esinenud indeks
Standard Deviation	5,52	standardhälve ehk näitajate hajuvus
Kurtosis	0,59	järskuskordaja (ekstsess)
Skewness	-0,84	asümmeetria kordaja
Range	25	vahe suurima ja vähima indeksi vahel
Minimum	0	madalaim indeks
Maximum	25	kõrgeim indeks
Sum	906	indeksite summa
Count	57	vastajate arv

Kuna heaolu indeksite puhul on tegemist pidevate juhuslike suurustega, kirjeldas autor tulemusi graafiliselt normaaljaotuse järgi, mille parameetrid on keskväärtus 17 ja standardhälve 5,52. Kui vastajate heaolu indeksite keskväärtused oleksid normaaljaotusega (asümmeetria- ja järskuskordaja = 0-ga), siis kolme sigma reegli järgi jääks 68% indekseid vahemikku $17 \pm 5,52$ (heaolu kergelt üle/alla keskmise); 95,5% vahemikku $17 \pm 11,04$ (heaolu mõõdukalt üle/alla keskmise); 99,7% vahemikku $17 \pm 16,56$ (heaolu tugevalt üle/alla keskmise). Kujuparameetrid asümmeetria ja järskuskordaja kirjeldavad, kui palju vastajate tegelik tulemus erineb normaaljaotusest (vt. *Joonis 8*). Asümmeetria kordaja näitab jaotuse sümmeetrilisust keskväärtuse suhtes. Antud tulemuste asümmeetria kordaja on -0,84 ehk vastajate keskmine heaolu indeks on normaaljaotuse suhtes paremale nihkes (negatiivne asümmeetria). See tähendab, et vastajate tegelik heaolu indeksite keskväärtus on suurem ja seega on nende heaolutunne keskmisest parem. Kuid samas näitab ka seda, et keskväärtusest eriti kaugel olevaid väikeseid indekseid leidub rohkem kui suuri. Järskuskordaja on tulemustes 0,59 (positiivne), mis näitab, et vastajate heaoluindeksid on koondunud keskväärtuse lähedale ehk keskväärtusele lähedasi väärtusi on rohkem.



Joonis 8 . Tegeliku heaolutunde erinevus normaaljaotusest

Tulemuste näitlikustamiseks koostas autor histogrammi.



Joonis 9 . Vastajate (N= 57) jaotus heaolu indeksite järgi

Tulemustest selgus, et 1 vastaja (2%) heaolutunne on tugevalt alla keskmise; 1 vastaja (2%) heaolutunne on mõõdukalt alla keskmise; 8 vastaja (14%) heaolutunne on kergelt alla keskmise; 12 vastajat (20%) tunnevad valimis keskmist heaolutunnet; 25 vastaja (44%) heaolutunne on kergelt üle keskmise ja 10 vastaja (18%) heaolutunne on mõõdukalt või tugevalt üle keskmise. Selgus, et 47 küsitluses osalejat (82%) tunnevad keskmist või üle keskmise suuremat heaolutunnet.

Selleks, et kontrollida valimi tulemuste hajuvust ja teha järeldusi üldkogumi kohta, viis autor läbi Student'i ehk t-testi. Kontrollgruppideks valiti kaupluse kaks suuremat osakonda: kassaosakond ja toidukaupade osakond ja võrreldi nende heaoluindeksite keskväärtusi. Testi tulemusel oli statistilise olulisuse tõenäosus 0,37 (olulisusnivoo 0,05), mis tähendab suurt juhuhajuvust. Tulemused näitasid, et antud osakondade heaoluindeksite keskväärtused ei erinenud statistiliselt oluliselt. See tähendab, et heaolu suuruse seisukohalt ei ole oluline, missuguses kaupluse osakonnas keegi töötab.

MMPI-2 võõrandumise skaalaga mõõdeti uuringus osalejate sotsiaalset võõrandumist ja leiti igatühe võõrandumisaste. Tulemuste analüüsiks tõi autor tabelina välja valimit kirjeldavad

võõrandumise statistikud:

Tabel 2. MMPI-2 sotsiaalse võõrandumise skaala statistilised näitajad

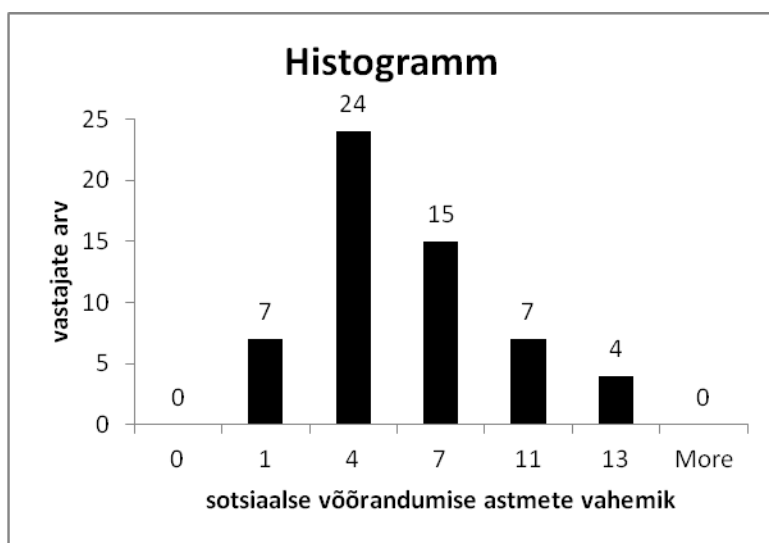
<i>sotsiaalne võõrandumine</i>		
Mean	4,65	keskmine aste
Standard Error	0,45	keskmine erinevus keskmisest astmest
Median	4	võõrandumisastmete keskvärtus
Mode	4	kõige enam esinenud aste
Standard Deviation	3,39	standardhälve ehk astmete hajuvus
Kurtosis	-0,30	järskuskordaja (ekstsess)
Skewness	0,56	asümmeetria kordaja
Range	13	vahe suurima ja vähima astme vahel
Minimum	0	madalaim võõrandumise aste
Maximum	13	kõrgeim võõrandumise aste
Sum	265	astmete summa
Count	57	vastajate arv

Võõrandumisastmete puhul on tegemist pidevate juhuslike suurustega, mis alluvad normaaljaotusele. Valimi kirjeldamiseks leidis autor normaaljaotuse parameetrid: võõrandumisastmete keskvärtuse (4) ja standardhälbe (3,39). Kui vastajate tulemused oleksid normaaljaotusega (asümmeetria- ja järskuskordaja = 0-ga), siis kolme sigma reegli järgi jääks 68% vastajate võõrandumisastmed vahemikku $4 \pm 3,39$ (sotsiaalne võõrandumine kergelt üle/alla keskmise); 95,5% vahemikku $4 \pm 6,78$ (sotsiaalne võõrandumine mõõdukalt üle/alla keskmise); 99,7% vahemikku $4 \pm 10,17$ (sotsiaalne võõrandumine tugevalt üle/alla keskmise). Asümmeetria- ja järskuskordaja kirjeldavad, kui palju vastajate tegelik tulemus erineb normaaljaotusest (vt. *Joonis 10*). Tulemuseks oli asümmeetria kordaja 0,56, mis näitab, et vastajate keskmine võõrandumisaste on normaaljaotuse suhtes vasakule nihkes (positiivne asümmeetria). See tähendab, et tegelik valimi võõrandumisastmete keskvärtus on väiksem ehk valimi sotsiaalne võõrandumine on keskmisest väiksem. Kuid samas näitab ka seda, et keskvärtusest eriti kaugel olevaid suuremaid võõrandumisastmeid on rohkem kui väiksemaid. Järskuskordaja on tulemustes -0,30 (negatiivne), mis näitab, et vastajate võõrandumis astmed on koondunud keskvärtusest eemale ehk keskvärtusele lähedasi väärtusi on vähem.



Joonis 10. Tegeliku sotsiaalse võõrandumise erinevus normaaljaotusest

Tulemuste näitlikustamiseks koostas autor histogrammi:



Joonis 11 . Vastajate (N= 57) jaotus võõrandumisastmete järgi

Tulemustest selgus, et 7 vastaja (12%) sotsiaalne võõrandumine on alla keskmise või pole seda üldse; 24 vastaja (43%) võõrandumine on sarnane valimi keskväärtusele; 15 osaleja (26%) sotsiaalne võõrandumine on kergelt üle keskmise; 7 vastajal (12%) mõõdukalt üle keskmise ja 4 osalejal (7%) tugevalt üle keskmise. Valimis on seega 31 osalejat (54%), kelle sotsiaalse võõrandumise aste on valimi keskväärtusega sarnane või alla selle.

Võrreldes sotsiaalse võõrandumise astmete keskväärtusi t-testi abil selgus, et toidukaupade ja kassaosakonna töötajate võõrandumisastmete keskväärtused ei erinenud statistiliselt oluliselt. Testi tulemusel oli statistilise olulisuse tõenäosus 0,46, mis on suurem kui olulisusnivoo 0,05. See tähendab, et sotsiaalse võõrandumise seisukohalt ei ole oluline, missuguses kaupluse osakonnas keegi töötab.

Lõputöö eesmärgi täitmiseks tuli leida seoseid informatsiooni liikumise ja sotsiaalse võõrandumise vahel. Autor otsustas tunnustevahelise suuna leidmiseks viia läbi korrelatsioonanalüüsi. Selleks asendas ta küsimustikus sagedusjaotusena toodud infoliikumise suuna sõnalised väited numbrilistega. Analüüsi tulemuseks oli korrelatsioonikordaja -0,13, mis viitab sellele, et seos infoliikumise ja sotsiaalse võõrandumise vahel on väga nõrk. Kuid seos on negatiivne, mis näitab, et kui suureneb infoliikumine, väheneb sotsiaalne võõrandumine. Selleks, et täpsustada sotsiaalse võõrandumise ja erinevate infoliikumise suundade vahelist seost, tuli valim suunavalikute järgi gruppidesse jagada. Tulemustest selgus, et horisontaalse infoliikumise suuna valinud osalejate võõrandumisastmete keskväärtus oli 4,5; diagonaalse suuna puhul 4; ülevalt alla suuna puhul 3,5 ja mõlemas suunas vertikaalse puhul 2,5. Seega lõputöö 1. hüpotees ei leidnud kinnitust, kuna diagonaalsem infoliikumise suund ei vähendanud töötajate sotsiaalset

võõrandumist organisatsioonis. Grupil, kes pidas vertikaalselt mõlemas suunas toimuvat infoliikumist ettevõttes peamiseks, oli sotsiaalne võõrandumine kõige väiksem.

Küsitluse tulemused võimaldasid uurida töötajate heaolutunde ja infoliikumise vahelist seost. Seose suuna väljaselgitamiseks viis autor läbi korrelatsioonanalüüsi. Korrelatsioonikordaja -0,27 näitab, et infoliikumise ja töötajate heaolutunde vahel on nõrk seos olemas. Kuid seos on negatiivne, mis näitab, et kui infoliikumine suureneb, siis väheneb töötajate heaolutunne. Jaotanud vastajad suunavalikute järgi gruppidesse selgus, et diagonaalse infoliikumise suuna valinute heaoluindeksite keskväärtus oli 19, ülevalt alla suuna puhul 16, horisontaalse ja mõlemas suunas vertikaalse puhul 14. Tulemustest selgus, et diagonaalsema infoliikumise korral tunnevad töötajad keskmisest suuremat heaolutunnet.

Selleks, et kontrollida 2. hüpoteesi paikapidavust, tuli leida seos töötajate sotsiaalse võõrandumise ja heaolutunde vahel. Autor viis läbi korrelatsioonanalüüsi nende näitajate vahel ja tulemuseks oli korrelatsioonikordaja -0,41. See tähendab, et tunnuste vahel on mõõdukas negatiivne korrelatsioon e. seos ja võib väita, et kui organisatsioonis väheneb sotsiaalne võõrandumine, siis tunnevad töötajad suuremat heaolutunnet.

Järeldused

Uuringust selgus, et üle poolte vastajate arvates liigub informatsioon nii kaupluses tervikuna kui ka osakondade lõikes peamiselt diagonaalselt. Oluline on teada, et diagonaalse infoliikumise korral on kõik organisatsiooni töötajad seotud ühtsesse suhtlemisvõrgustikku ja läbi selle paraneb meeskonnatöö ning ettevõtte töötulemus. Võrreldes 2012 aastaga on paranenud kassaosakonna infoliikumine (valitsenud horisontaalne suund on asendunud diagonaalsega). Järelikult on eelnevat uuringut silmas pidades tehtud töökorralduses muutusi.

Heaolu testi tulemused näitasid, et küsitluses osalenute heaolutunne on keskmisest parem. Samas tuleb tähele panna, et organisatsiooni töötajate hulgas on 10 inimest, kelle heaolutunne on keskmisest madalam.

Sotsiaalse võõrandumise skaala tulemuste alusel saab järeldada, et valimi sotsiaalne võõrandumine on keskmisest väiksem. Kuid samas on valimis 26 inimest, kelle sotsiaalne võõrandumine on üle keskmise. Järelikult tuleks töötajate heaolutunnet ja sotsiaalset võõrandumist teatud ajavahemike järel mõõta ja tähele panna selle muutusi ning kõrvalekaldeid. Toidukaupade ja kassaosakonna töötajate võõrandumisastmete ja heaolu indeksi keskväärtused

ei erinenud statistiliselt oluliselt. Seega heaolu ega sotsiaalse võõrandumise seisukohalt ei ole oluline, missuguses kaupluse osakonnas keegi töötab.

Käesoleva uurimustöö 1. hüpoteesi kinnitamiseks tuli leida seos infoliikumise ja sotsiaalse võõrandumise vahel. Uurimuse tulemuseks oli nende näitajate vaheline väga nõrk negatiivne seos, millest saab järeldada, et kui infoliikumine organisatsioonis paraneb, väheneb töötajate sotsiaalne võõrandumine. Tulemused ei kinnitanud aga lõputööks püstitatud hüpoteesi, sest diagonaalne infoliikumine, mis toimub ka mitteametlikus õhkkonnas, ei vähendanud töötajate sotsiaalset võõrandumist. Tulemustest selgus hoopis, et töötajate grupil, kes pidas vertikaalselt mõlemas suunas toimuvat infoliikumist organisatsioonis peamiseks, oli sotsiaalne võõrandumine kõige väiksem. Seega võib uuringu põhjal välja tuua, et kõige vähem võõrandumist organisatsioonis on siis, kui informatsioon liigub hästi juhilt alluvale (eesmärgiks instrueerida, selgitada, anda tagasisidet) ja ka vastupidi (eesmärgiks tagasiside andmine juhtkonnale, teavitamine probleemidest, ettepanekud, kriitika). Kui aga vertikaalne infoliikumine on ebapiisav, võib see põhjustada infosulgu, mis täitub kergesti kuulujuttudega. Siit tuleb ka ettepanek ettevõtte juhtkonnale: ametliku infohulga suurendamisega on võimalik kuulujutte vähendada.

Küsitlus võimaldas uurida töötajate heaolutunde ja infoliikumise vahelist seost. Tulemuseks oli nende tunnuste vaheline nõrk, negatiivne seos, mis näitab, et kui infoliikumine suureneb, siis väheneb töötajate heaolutunne. Selgus ka, et diagonaalsema infoliikumise korral, võrreldes teiste suundadega, tunnevad töötajad kesmisest suuremat heaolutunnet. Vertikaalset ja horisontaalset suunda pidi liigub peamiselt tööalane informatsioon, mis võibki muutuda inimeste jaoks ebamugavaks ja hakata heaolu häirima. Diagonaalset suunda pidi liigub aga ka mitteametlik info, mis tõstab inimese heaolutunnet.

Selleks, et kontrollida 2. hüpoteesi paikapidavust, tuli leida seos töötajate sotsiaalse võõrandumise ja heaolutunde vahel. Tulemuseks oli tunnustevaheline mõõdukas negatiivne korrelatsioon. Seega hüpotees leidis kinnitust, sest võib kindlalt väita, et kui organisatsioonis väheneb sotsiaalne võõrandumine, siis tunnevad töötajad suuremat heaolutunnet.

Uurimuse tulemuste alusel kaardistati infoliikumise olukord ja tööelu kvaliteet organisatsioonis.

Informatsiooni liikumisega oma osakonnas ja kaupluses tervikuna on valimis osalenud töötajad enam-vähem rahul. Nad saavad piisavalt informatsiooni oma tööülesannete, üldise töökorralduse ja kaupluse töötulemuste kohta ning suudavad ametlikku ja mitteametlikku infot eristada. Töötajad leiavad, et võiksid rohkem saada tagasisidet oma töötulemuste kohta ja nende

ettepanekuid töö paremaks korraldamiseks võiks rohkem arvesse võtta. Sotsiaalsest aspektist lähtuvalt on positiivne, et organisatsioonis liigub hästi ka mitteametlik informatsioon, kuna kolleegidega vesteldakse tihti ka töövälisest asjadest.

Üle poole valimi töötajatest oli nõus, et Prisma Peremarket on tööandjana auväärne. Töötajad tunnevad end kollektiivis „suure perekonnana“ ning organisatsioonis on enam-vähem sama olulised nii töötulemus kui ka töötajad. Ettevõttesiseste arenguvõimalustega on rohkem rahul toidu- ja tööstuskaupade osakonna töötajas, kassaosakonna arvates võiks väljavaateid rohkem olla. Suurem osa organisatsiooni töötajatest läheb igapäevaselt tööle hea meelega ja neile ei ole probleemiks töötada erinevates vahetustes. Tööstuskaupade osakonna töötajate arvates on neil endil võimalik otsustada, kuidas mingit tööd teostada, teistel jääb selles osas vajaka. Tööks vajalikud vahendid on rohkem kui pooltel kaupluse töötajatest olemas, vaid veerand toiduosakonnast pole sellega nõus.

KOKKUVÕTE

Uurimustöö eesmärgiks oli leida seoseid informatsiooni liikumise ja sotsiaalse võõrandumise vahel organisatsioonis.

On teada, et hästi toimiv infovahetus parandab töökaaslaste suhteid ja annab neile võimaluse oma tööd efektiivsemalt ning teadlikumalt teha. See vähendab inimestes stressi, parandab nende heaolutunnet ning tugevdab lojaalsust oma ettevõttele. Tihti tähendab informatsiooni jagamine usaldust, mis on tugevate inimsuhete aluseks. Organisatsioon on ju eelkõige inimeste ühendus ja seal töötavate inimeste nägu. Kui infoliikumine töötajate vahel on optimaalne, siis toimib hästi ka organisatsioon. Kui aga suhtlust on liiga vähe, võivad tagajärjeks olla töötajate võõrandumine ja heaolu langus. Sotsiaalse võõrandumise tagajärjel võib üksikisik eralduda organisatsioonist, töökaaslastest ning ajapikku ka oma tegelikust „minast“.

Uurimustöö tulemused näitasid, et Jõe Prisma liigub informatsioon peamiselt diagonaalselt. See on hea näitaja, kuna sellesse suunda on ühendatud kõik ametlikud ja ka mitteametlikud infokanalid. Kõik organisatsiooni töötajad on seeläbi seotud ühtsesse suhtlemisvõrgustikku, mis parandab meeskonnatööd ning ettevõtte töötulemust. Jõe Prisma töötajad saavad oma töö kohta piisavalt informatsiooni, kuid sooviksid rohkem tagasisidet oma töötulemuste kohta. Ka töötajate ettepanekuid töö paremaks korraldamiseks võiks rohkem arvesse võtta. Oma organisatsiooni ja tööelu kvaliteeti hinnati töötajate poolt kõrgelt, vaid ettevõttesiseseid arenguvõimalusi võiks rohkem olla. Väga positiivne on, et suurem osa ettevõtte töötajatest läheb igapäevaselt hea meelega tööle.

MMPI-2 sotsiaalse võõrandumise skaala tulemuste alusel selgus, et töötajate võõrandumine organisatsioonis on keskmisest väiksem. Heaolu testi WHO-5 tulemused näitasid, et Jõe Prisma töötajate heaolutunne on keskmisest suurem. Uuringu tulemuste alusel võib kindlalt väita, et kui organisatsioonis väheneb sotsiaalne võõrandumine, siis tunnevad töötajad suuremat heaolutunnet.

Uurides seost infoliikumise ja sotsiaalse võõrandumise vahel selgus, et kõige vähem võõrandumist organisatsioonis on siis, kui informatsioon liigub hästi verikaalselt ehk juhilt alluvale ja vastupidi. Kui aga vertikaalne infoliikumine on ebapiisav, võib see põhjustada infosulgu, mis täitub kergesti kuulujuttudega. Uuringu tulemustest selgus ka, et diagonaalsema

infoleikumis korral tunnevad töötajad kesmisest suuremat heaolutunnet, kuna sageli toimub see organisatsioonis mitteametlikus õhkkonnas ja loob pingevabama sisekliima.

Uurimistulemuste alusel toob autor välja tähelepanekud:

1. Organisatsiooni tulemuslikkuse ja efektiivsuse suurendamiseks on oluline infoleikumist pidevalt kaardistada ja teadlikult juhtida.
2. Kuulujuttude vähendamiseks tuleks juhtkonnal edastada töötajatele kergesti kättesaadavat, täpset ja ajakohast informatsiooni.
3. Võõrandumise vähendamiseks peaks välja töötama süsteemi, mille kaudu töötajad saaksid jookvalt teatada tööalastest probleemidest ja teha ettepanekuid töö paremaks korraldamiseks.
4. Igapäevaselt peaks juhid andma töötajatele nende töö kohta rohkem tagasisidet.
5. Töötajate võõrandumisastet ja heaolutunnet tuleks igal aastal uuesti mõõta ja märgata toimuvaid muutusi ning kõrvalekaldeid.

KASUTATUD KIRJANDUS

- Alas, R.** 1999. *Organisatsiooni-, juhtimis- ja suhtlemispsühholoogia alused*. [Õppematerjal]. <http://www.riigikantselei.ee/arhiiv/atp/Koolitus/oppematerjal/orsgps.htm> (23.01.2013).
- Alas, R.** 2004. *Juhtimise alused*. Tallinn: Külim.
- Baker, K.** 2002. *Organizational Communication, Chapter 13*. <http://www.au.af.mil/au/awc/awcgate/doe/benchmark/ch13.pdf> lk 5, (23.01.2013).
- Brooks, I.** 2006. *Organisatsioonikäitumine: üksikisik, rühm ja organisatsioon*. Tallinn: Aripäeva raamat.
- Davis, K., Newstrom, J.K.** 1989. *Human behavior at work: organizational behavior*. New York: McGraw-Hill Book.
- Geyer, F.** 2001. *Alienation, Sociology: International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*. London: Elsevier. <http://www.unizar.es/sociocybernetics/chén/felix/pfge15.pdf> (25.11.2012).
- Graham, J.R.** 2000. *MMPI: Assessing personality and psychopathology*. Oxford: Oxford University Press.
- Johnson, F.** 1973. *Alienation. Concept, Term and Meanings*. New York: Seminar Press.
- Juhani, K.** 2012. *Informatsiooni liikumise ja organisatsioonikultuuri vahelistest seostest kaubandusettevõtte Jõe Prisma näitel*. [Seminaritöö] Tartu Ülikooli Viljandi Kultuuriakadeemia.
- Kahneman, D., Diener, Ed., Schwarz, N.** 2003. *Well-Being: The Foundations of Hedonic Psychology: Chapter 20: Well-Being and the Workplace*. New York: Russell Sage Foundation.
- Kirk, J.** 1999. Information in organisations: directions for information management. Information Research, Vol. 4 No. 3. <http://informationr.net/ir/4-3/paper57.html> (25.01.2013).
- McNamara, C.** 2000. *Organizational Culture and Changing Culture: Understanding the Culture of Your Organization*. - Free Management Library. <http://managementhelp.org/organizations/culture.htm#assess> (06.02.2013).

- Nelson, L., O'Donohue, W.** 2006. *Alienation, Psychology and Human Resource Management*. In: 2nd Australian Centre for Research in Employment and Work (ACREW) Conference, Prato, Italy. <http://eprints.utas.edu.au/6814/1/ACREW06.pdf> (20.11.2012).
- Nurmoja, M.** 2003. *Organisatsioonikäitumine*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia [Õppematerjal].
- Palmaru, R.** 2003. *Juhatus kommunikatsiooniteooriasse*. Tallinn: Akadeemia Nord.
- Past, A.** 2009. *Too oma meeskond ühte paati: sisekommunikatsioon ettevõtetes ja organisatsioonides*. Tallinn: Aripäeva raamat.
- Pöldvee-Mürk, K.** 2002. *Info liikumine motiveerib töötajaid*. – Äripäev 22.04.2002. <http://leht.aripaev.ee/?PublicationId=464dc490-fb94-4024-9b75-258ddc8543a9&articleid=86021&paperid=B4ED29E5-F9E7-4551-A31B-A0C7FF82E64F> (12.02.2013).
- Randmann, L.** 2013. *Kommunikatsiooni juhtimine*. [Õppematerjal]. <http://www.enop.ee/tpi/randmann/materjal/HHP3540%20-%208.%20Kommunikatsiooni%20juhtimine.pdf> (29.01.2013).
- Roots, H.** 2002. *Organisatsioonikultuuri tüübid*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.
- Roots, H.** 2003. *Organisatsioonikultuur ja juhtimisstiil*. – RITO 8, 2003. <http://www.riigikogu.ee/rito/index.php?id=11402&op=archive2> (24.01.2013).
- Sisask, M., Värnik, A., Kõlves, K., Konstabel, K., Wasserman, D.** 2008. *Subjective psychological well-being (WHO-5) in assessment of the severity of suicide attempt*. Nordic Journal of Psychiatry, oktoober.
- Terviseinfo.** 2013. *Heaolu töökohal*. <http://www.terviseinfo.ee/et/tervise-edendamine/tookohal/olulised-abimaterjalid/head-praktikad/heaolu-tookohal> (11.02.2013).
- Tüür, L.** 2003. *Kuidas mõista informatsiooni ehk mõtteid targast tulevikuihiskonnast*. <http://www.tlu.ee/i-foorum/ifoorum7/Artiklid/liia.htm> (25.01.2013).
- Vadi, M.** 2000. *Organisatsioonikäitumine*. Tartu: TÜ Kirjastus.
- Vadi, M.** 2004. *Organisatsioonikäitumine*. Tartu: TÜ Kirjastus.
- Virkus, S.** 2009. *Infoteaduse olemus ja kujunemine*. [Õppematerjal]. <http://www.tlu.ee/~sirvir/Sissejuhatus%20infoteadusesse/Infoteaduse%20olemus%20ja%20kujunemine/index.html> (06.02.2013).

Virovere, A. Alas, R. & Liigand, J. 2008. *Organisatsioonikäitumine*. Tallinn: Külim.

Warr, P. 1978. *Psychology at Work*. England: Penquin Books Ltd.

Üksvärav, R. 2010. *Organisatsioon ja üksikisik..*Tallinn: Tea Kirjastus.

LISAD

Lisa 1. Küsimustik

Hea kolleeg!

Õpin Viljandi Kultuuriakadeemias info- ja dokumendihalduse erialal ning oma lõputöö õnnestumisks vajan Sinu abi.

Palun Sul täita alljärgnev küsimustik, mille eesmärgiks on koguda andmeid oma lõputöö uuringuks.

Küsimustikus on esitatud väited, mille hindamiseks märgi ära vastusevariant, mis Sinu seisukohta ja arvamust kõige paremini iseloomustab. Ühelegi väitele ei ole õigeid ega valesid vastuseid. Palun vasta nii, nagu antud momendil tunned ja mõtled.

Antud teadusliku tööga seotud küsitlus on anonüümne ja andmeid kasutan statistilise kokkuvõtte tegemiseks lõputöö kirjutamisel. Analüüsi tulemustes ei kajastu informatsiooni, mis seostuks vastaja isikuga.

*Tagasta palun täidetud küsimustik minu kätte või infoletti hiljemalt **10.03.2013***

Meeldivale koostööle lootes,

Kaire Juhani

KÜSIMUSTIK

1. Vanus

- ☐ kuni 25 aastat
- ☐ 26–40 aasta
- ☐ üle 40 aasta

2. Kaua oled ettevõttes töötanud?

- ☐ kuni 4 kuud (katseaeg)
- ☐ 4 kuud kuni aasta
- ☐ üle aasta

3. Osakond, kus sa töötad

- ☐ toidukaupade osakond
- ☐ tööstuskaupade osakond
- ☐ kassaosakond

Palun anna hinnang infoliikumisele kaupluses.

Vali väitele 1 sobivaim vastus ja märgista lahter.

		täiesti nõus	enam-vähem nõus	ei ole nõus
4.	Olen infoliikumisega oma osakonnas rahul.			
5.	Olen infoliikumisega osakondade vahel rahul.			
6.	Olen infoliikumisega kaupluses tervikuna rahul.			
7.	Ma saan piisavalt informatsiooni oma tööülesannete kohta.			
8.	Ma saan piisavalt informatsiooni üldise töökorralduse ja kaupluse töötulemuste kohta.			
9.	Mul on tihti raske eristada olulist informatsiooni ebaolulisest.			
10.	Ma saan piisavalt tagasisidet oma töötulemuste kohta.			
11.	Minu ettepanekuid töö paremaks korraldamiseks võetakse arvesse.			
12.	Vestlen tihti kolleegidega ka töövälisest asjadest.			

13. Missuguses suunas liigub informatsioon peamiselt meie kaupluses?

Vali alljärgnevatest variantidest 1 sobivaim vastus ja märgista see:

- ☐ juhilt alluvale (vertikaalselt) ↓
- ☐ juhilt alluvale ja vastupidi (vertikaalselt) ↓↑
- ☐ sama tasandi kolleegide vahel (horisontaalselt) ⇌
- ☐ juhilt alluvale, vastupidi ja ka sama tasandi kolleegide vahel (diagonaalselt) ↓↑ ⇌

14. Palun märgi ringiga iga järgneva väite juures, milline neist on sobilikum Sinu enesetunde kirjeldamiseks kahe viimase nädala jooksul. (tee ainult 1 märgi iga väite kohta ja pane tähele, et suuremad numbrid tähendavad paremat heaolu.)

5= kogu aeg 4= enamuse ajast 3= enam kui pool ajast 2= vähem kui pool ajast 1= vahetevahel 0= mitte kunagi

Ma tunnen end rõõmsa ja heatujulisena.	5	4	3	2	1	0
Ma tunnen end rahulikuna ja pingewabana.	5	4	3	2	1	0
Ma tunnen end aktiivse ja energilisena.	5	4	3	2	1	0
Ma tunnen end värskena ja puhanuna	5	4	3	2	1	0
Mu igapäevaelu pakub mulle huvi.	5	4	3	2	1	0

Palun anna hinnang oma tööelu kvaliteedile.

Vali väitele sobivaim vastus ja märgista lahter.

		täiesti nõus	enam- vähem nõus	ei ole nõus
15.	Meie ettevõte on tööandjana auväärne.			
16.	Meie ettevõte on nagu suur perekond.			
17.	Meie ettevõttes on ühtviisi olulised töötulemus ja töötajad.			
18.	Mul on ettevõttesiseseid arenguvõimalusi.			
19.	Lähen igapäevaselt hea meelega tööle.			
20.	Vahetustega töö ei ole minu jaoks probleem.			
21.	Mul on võimalus ise otsustada, kuidas mingit tööd teostada.			
22.	Mul on olemas töö tegemiseks vajalikud vahendid.			

23. Palun vali, kas nõustud või mitte alljärgnevate väidetega.

<u>Märgista sobiv lahter.</u>	JAH	EI
Olen veendunud, et saan elult selle raskema osa.		
Aeg-ajalt on mul suur tahtmine kodust lahkuda.		
Näib, et keegi ei mõista mind.		
Kui inimesed poleks olnud minu vastu, oleksin ma olnud palju edukam.		

Ma eelistan märkamatuult mööduda oma koolikaaslastest või tuttavatest, keda ma pole kaua aega näinud, kui nad just esimesena mind ei kõneta.		
Ma armastan (või armastasin) oma isa.		
Ma usun, et minu vastu sepitsetakse vandenõusid.		
Mul on tunne, et mind on sageli põhjuseta karistatud.		
Mu lähedased käituvad minuga nagu lapse, mitte täiskasvanuga.		
Ma unistan sageli asjadest, mida on parem enda teada pidada.		
Mõnikord vihkan oma perekonnaliikmeid, keda ma tavaliselt armastan.		
Ma armastan (või armastasin) oma ema.		
Ka inimeste seltsis viibides tunnen ma enamasti end üksinda.		
Ma saan nii palju tähelepanu kui vaja.		
Mulle näib, et ma sõbrunen inimestega sama ruttu kui teisedki.		
Mulle ei meeldi kui mu ümber on inimesi.		
Ma ei ole kunagi kellessegi armunud olnud.		
Mõned asjad, mis mu perekond on teinud, on mind hirmutanud.		
Ma olen kartnud asju või inimesi, kuigi teadsin, et nad mulle halba ei saa teha.		
Minu kohta räägitakse solvavaid ja labaseid jutte.		
Ma armastan lapsi.		

Tänan!

SUMMARY

THE RELATION BETWEEN INFORMATION FLOW AND SOCIAL ALIENATION IN THE ORGANIZATION (example of company Jõe Prisma)

K. Juhani

The result of this research was to find the involvement between information flow and social alienation in the organization.

It is known, that a well-functioning communication improves employees relations and gives them the opportunity to do their work more effectively and consciously. It decrease stress in the people, improves their well-being and increase loyalty in the company. Often does sharing the information signify trust, what is a base for strong human relations. In the first place is the organization connection of humans and has the face of there working people. If communication is optimal between employees, then is also the organization working well. But if the connection too little could the result be alienation and low well-being. The effect of social alienation could be individual separation from the organization, from the colleagues and with time from the real “me”.

One premise for successful companies is consistent valuation from communication in different contexts and solving emerged problems. The study of the present theses was the employees social alienation and falling well-being in the organization caused by lack of information. The research theme choice was caused by the actual informed information management in the organizations and the opportunity research information flowing in different standpoint. The objective of this given study is to reveal the relation between information flowing and alienation in the organization. The study of information flowing in mentioned context is for author from given knowledge new in Estonia.

The results from this research demonstrated, that in Jõe Prisma is the information flow mostly diagonal. It is a good indicator, because in this direction are all formal and informal information channels connected. All employees in the organization are attached to integrated communication network, what does improve teamwork and the result of the work in the company. The employees of Jõe Prisma become enough information about their work, but they would like get more feedback about the result of their work. Also the suggestions form the employees to

organize better their work should take into consideration. The employees evaluate their organization and work environment, only the development opportunity in the company should be bigger. Very positive is, that the most of employees are going daily pleasingly to the work.

The results of MMPI-2 social alienation scale showed, that the alienation of the employees in organization is lower the average result. The well-being test WHO-5 results indicated that the well-being from the employees is higher than the average. The results of the research point out, that low social alienation related with high well-being.

Researching the relationship between information flow and social alienation came evident that the lowest alienation in the organization correlated with the vertical information flowing– from the head to the subordinate and opposite. If the vertically information flow inadequate, could it cause infoblock, what will be quickly filled with rumors. The results of research showed also, that throw the diagonal information flow feel the employees from the average bigger well-being, because often takes place in the organization in informal atmosphere and produce calm microclimate.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Kaire Juhani (46601122772)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose (lõputöö)
“Informatsiooni liikumise ja sotsiaalse võõrandumise vahelistest seostest organisatsioonis (kaubandusettevõtte Jõe Prisma näitel)”, mille juhendaja on Maria Teiverlaur (PhD).
 - 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
 - 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus, 15.05.2013